



**RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA: ESTUDIO DE CASO UNIVERSIDAD  
AUTÓNOMA DE MANIZALES**

**PAULA XIMENA VARGAS GUARIN**

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE MANIZALES**

**FACULTAD DE ESTUDIOS SOCIALES Y EMPRESARIALES**

**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS**

**MANIZALES**

**2020**

**RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA: ESTUDIO DE CASO UNIVERSIDAD  
AUTÓNOMA DE MANIZALES**

**Proyecto de grado para optar al título de Magister en Administración de Negocios**

**Paula Ximena Vargas Guarín**

**Tutoras**

**PhD. María del Carmen Vergara Quintero**

**Mg. Lina Victoria Berrio Ríos**

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE MANIZALES**

**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS**

**GRUPO DE INVESTIGACIÓN: EMPRESARIADO**

**MANIZALES**

**2020**

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo a mi querido esposo Omar, por su incondicionalidad, apoyo y comprensión.

A mi hija Alicia, por ser mi fuente de inspiración y la alegría de mi vida.

## **AGRADECIMIENTOS**

A mis directoras del proyecto de grado por su acompañamiento y comprensión durante la elaboración de este trabajo.

A mis padres, por haberme brindado la mejor educación, por su apoyo siempre incondicional y por sus sabios consejos.

A mi hermano, por estar siempre presente motivándome y enseñándome a enfrentar las dificultades.

A mi esposo, por apoyarme siempre en mis proyectos y acompañarme incondicionalmente en todo momento.

A mi amigo José Fernando Salazar Chaves, por compartir toda su experiencia y conocimientos, por contribuir de manera positiva en mi formación como persona y profesional y por enseñarme el valor de la vida y la amistad.

## RESUMEN

**Introducción:** El presente estudio surgió de la necesidad de tener una línea base en términos de Responsabilidad Social Universitaria (RSU), para evaluar posteriormente el impacto de la Universidad Autónoma de Manizales en la comunidad, tomando como referencia el proceso de autoevaluación y la información adicional en términos de introducir mejoras que le permitan a la institución posicionarse como una universidad de alta calidad en la región. Este trabajo se elaboró bajo el enfoque teórico de la Responsabilidad Social Universitaria, según los impactos en los ámbitos cognitivo, social, educativo y organizacional de acuerdo con el modelo planteado por el autor François Vallaëys en el año 2008.

**Objetivo:** Analizar la gestión en los ámbitos organizacional, cognitivo, social y educativo de la Universidad Autónoma de Manizales en el marco de la responsabilidad social universitaria en el año 2019.

**Metodología:** Se realizó bajo un enfoque de investigación mixta, de alcance descriptivo e interpretativo. Se utilizaron técnicas de recolección tales como encuestas y grupos focales a estudiantes, profesores, coordinadores, directivos, graduados, empresarios y actores sociales. Se hizo el ordenamiento de datos en el software Atlas Ti y SPSS. El plan de análisis para los datos cuantitativos se hizo con estadísticos descriptivos y los datos cualitativos se trabajaron con codificación buscando sinergia de categorías e interpretación de la información.

**Resultados:** Dentro de los resultados más relevantes, en el ámbito organizacional se destaca un ambiente laboral muy bueno por parte de los actores internos, donde más del 90% de los encuestados se encuentra en las escalas altas de satisfacción (excelente y bueno); en los factores cognitivo y social se destaca a la UAM como actor social influyente, con un enfoque orientado hacia la formación integral y el emprendimiento y una imagen positiva en aspectos de investigación formativa y tecnología asociada a la misma; finalmente, en cuanto al factor educativo, se identifica una buena calificación del nivel de participación de los actores en las discusiones pedagógicas y curriculares de la institución.

**Conclusiones y Recomendaciones:** Dentro de los resultados de la responsabilidad social universitaria de la UAM en los factores: organizacional, cognitivo, social y educativo según el modelo planteado por François Vallaëys, se encuentra como fortaleza la orientación del quehacer

institucional hacia al ámbito social, en el que se resalta el interés por contribuir al desarrollo de la región a través de las prácticas empresariales y sociales, así como también la calidad humana y profesional de los docentes y la diversa formación en los procesos de investigación.

Como principales recomendaciones se encuentran las siguientes: Fortalecer los procesos de comunicación tanto interna como externa de las diferentes actividades que realiza la UAM para fortalecer la imagen y el desarrollo institucional, así como fomentar los procesos de cooperación mutua con empresas, graduados y en general con los actores externos; analizar los resultados de aquellas respuestas ubicadas por los grupos de interés en la escala de satisfacción neutra (aceptable), pues serían posibles oportunidades de mejora para que sean evaluadas a futuro dentro de las escalas altas de satisfacción; finalmente, fortalecer los escenarios de reflexión sobre los conceptos de desarrollo regional sostenible y convivencia pacífica, para incorporarlos de manera consciente y homogénea desde una directriz estratégica institucional que permee todos procesos en los diferentes programas de la institución.

**Palabras claves:** Responsabilidad social universitaria; RSU; Vulnerabilidad social

## SUMMARY

**Introduction:** This study arose from the need to have a baseline in terms of University Social Responsibility (USR), to subsequently evaluate the impact of the Autonomous University of Manizales in the community, taking as a reference the self-evaluation process and the additional information in terms of introducing improvements that allow the institution to position itself as a high-quality university in the region. This was developed under the theoretical approach of University Social Responsibility, according to the impacts in the cognitive, social, educational and organizational fields according to the model proposed by the author François Vallaëys in 2008.

**Objective:** Analyze the management in the organizational, cognitive, social and educational fields of the Autonomous University of Manizales within the framework of university social responsibility in 2019.

**Methodology:** It was carried out under a mixed research approach, with a descriptive and interpretive scope. Collection techniques such as surveys and focus groups were used for students, teachers, coordinators, managers, graduates, businessmen and social actors. The data ordering was done in the Atlas Ti and SPSS software. The analysis plan for the quantitative data was made with descriptive statistics and the qualitative data was worked with coding, seeking synergy of categories and interpretation of the information.

**Results:** Among the most relevant results, in the organizational field, a very good work environment stands out on the part of the internal actors, where more than 90% of the respondents are in the high scales of satisfaction (excellent and good); in cognitive and social factors, the UAM stands out as an influential social actor, with an approach oriented towards comprehensive training and entrepreneurship and a positive image in aspects of training research and associated technology; Finally, regarding the educational factor, a good qualification of the level of participation of the actors in the pedagogical and curricular discussions of the institution is identified.

**Conclusions and Recommendations:** Among the results of the university social responsibility of the UAM in the factors: organizational, cognitive, social and educational according to the model proposed by François Vallaëys, the orientation of the institutional work towards the social field is found as a strength, in which highlights the interest in contributing to the development of the region

through business and social practices, as well as the human and professional quality of teachers and diverse training in research processes.

The main recommendations include the following: Strengthen the internal and external communication processes of the different activities carried out by the UAM to strengthen the image and institutional development, as well as promote mutual cooperation processes with companies, graduates and in general with external actors; analyze the results of those responses located by the stakeholders on the neutral satisfaction scale (acceptable), since they would be possible opportunities for improvement so that they can be evaluated in the future within the high satisfaction scales; finally, to strengthen the scenarios for reflection on the concepts of sustainable regional development and peaceful coexistence, to incorporate them in a conscious and homogeneous way from an institutional strategic guideline that permeates all processes in the different programs of the institution.

**Keywords:** University social responsibility; RSU; Social vulnerability



## CONTENIDO

1	ÁREA PROBLEMÁTICA.....	22
1.1	LA EDUCACIÓN Y EL DESARROLLO SOSTENIBLE.....	28
1.2	METAS NACIONALES, DEPARTAMENTALES Y REGIONALES PARA LA EDUCACIÓN .....	31
1.3	RETOS INSTITUCIONALES DE LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE MANIZALES (UAM).....	34
2	PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN .....	37
3	ANTECEDENTES .....	38
3.1	A NIVEL INTERNACIONAL .....	38
3.2	A NIVEL NACIONAL.....	44
4	JUSTIFICACIÓN .....	51
5	REFERENTE TEÓRICO.....	53
5.1	REFERENTE CONCEPTUAL.....	53
5.2	REFERENTE NORMATIVO.....	74
5.3	REFERENTE CONTEXTUAL .....	78
6	OBJETIVOS .....	83
6.1	OBJETIVO GENERAL.....	83
6.2	OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	83
7	METODOLOGÍA .....	84
7.1	ENFOQUE Y MÉTODO INVESTIGATIVO .....	84
7.2	ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN .....	84
7.3	POBLACIÓN Y MUESTRA.....	85
7.4	CRITERIOS DE INCLUSIÓN Y EXCLUSIÓN DE LA POBLACIÓN A LA MUESTRA ..	86

7.5	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES .....	86
7.6	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN.....	88
7.7	ORDENAMIENTO DE DATOS.....	91
7.8	PLAN DE ANÁLISIS DE INFORMACIÓN .....	91
8	CONSIDERACIONES ÉTICAS .....	92
9	RESULTADOS.....	93
9.1	ORGANIZACIONAL.....	94
9.1.1	Análisis cuantitativo.....	94
9.1.2	Análisis cualitativo .....	115
9.2	COGNITIVO .....	117
9.2.1	Análisis cuantitativo .....	117
9.2.2	Análisis cualitativo.....	123
9.3	SOCIAL .....	124
9.3.1	Análisis cuantitativo.....	124
9.3.2	Análisis cualitativo .....	131
9.3.3	Análisis cuantitativo.....	133
9.3.4	Análisis cualitativo .....	141
10	DISCUSIÓN DE RESULTADOS .....	149
10.1	ORGANIZACIONAL.....	149
10.2	COGNITIVO .....	152
10.3	SOCIAL .....	152

10.4	EDUCATIVO .....	154
11	CONCLUSIONES .....	156
12	RECOMENDACIONES .....	158
13	REFERENCIAS .....	159
14	ANEXOS .....	172

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Eventos a nivel mundial	22
Figura 2. Niveles de RSU y grupos de interés de la Universidad	67
Figura 3. Tipos de Impactos Universitarios	68
Figura 4. Ejes de Gestión Universitaria Socialmente Responsable	71
Figura 5. Misión y Visión UAM	80
Figura 6. Objetivos Estratégicos de la UAM	81
Figura 7. Empresas encuestadas clasificadas por sector económico	93
Figura 8. Clasificación empresas encuestadas por tamaño	94
Figura 9. Red de Impacto Organizacional	116
Figura 10. Red de impacto cognitivo	123
Figura 11. Red de impacto social	132
Figura 12. Red de impacto educativo	142
Figura 13. Nube de palabras de los 32 grupos focales	143
Figura 14. Nube de palabras Grupos Focal Consejo Superior	144
Figura 15. Nube de palabras Grupo Focal Coordinadores de Departamento	144
Figura 16. Nube de palabras Grupos Focales Profesores	145
Figura 17. Nube de palabras Grupos Focales Estudiantes	146
Figura 18. Nube de palabras Grupos Focales Graduados	147
Figura 19. Nube de palabras Grupos Focales Actores Externos	147

## LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) - 2015 .....	24
Tabla 2. Relación de Universidades o IES de naturaleza pública o privada donde se encontraron estudios relacionados con la RS .....	41
Tabla 3. Evolución de la RS .....	57
Tabla 4. Submodelos del Modelo de la RSU Vs RSE.....	62
Tabla 5. Referente Normativo .....	75
Tabla 6. Actores, población y muestra .....	85
Tabla 7. Operacionalización de variables.....	87
Tabla 8. Evaluación de los profesores sobre la coherencia y pertinencia de la misión con la naturaleza, tradición, objetivos y logros institucionales.....	95
Tabla 9. Evaluación que coordinadores y profesores realizan sobre estrategias del PEI para el fortalecimiento de la comunidad académica en un ambiente institucional adecuado .....	95
Tabla 10. Evaluación sobre los criterios para la aplicación del Reglamento General Estudiantil ....	96
Tabla 11. Evaluación sobre la claridad y transparencia en la elección de los representantes estudiantiles en los órganos colegiados.....	96
Tabla 12. Evaluación sobre la aplicación equitativa y transparente para la admisión de estudiantes .	97
Tabla 13. Evaluación de la aplicación equitativa y transparente de las reglas para permanecer como estudiantes en la UAM .....	97
Tabla 14. Evaluación de los programas y estrategias de la UAM para evitar el retiro de los estudiantes antes de terminar la carrera.....	98

Tabla 15. Evaluación de los criterios para apoyos estudiantiles (becas, descuentos, financiación, subsidios, apoyos académicos entre otros).....	98
Tabla 16. Evaluación de la aplicación de los estímulos institucionales a través de programas tales como monitorias, asistencias de investigación, matrículas de honor, reconocimientos, entre otros.	99
Tabla 17. Apreciación sobre las disposiciones del estatuto profesoral .....	99
Tabla 18. Evaluación de la claridad y transparencia de los mecanismos para la elección de los representantes profesorales en los órganos de dirección.....	99
Tabla 19. Evaluación de la calidad de los profesores de la UAM.....	100
Tabla 20. Evaluación de los criterios para definir las responsabilidades docentes .....	100
Tabla 21. Evaluación del cumplimiento de los criterios establecidos para la vinculación de profesores .....	101
Tabla 22. Evaluación del cumplimiento de los criterios establecidos para la evaluación de profesores .....	101
Tabla 23. Evaluación del cumplimiento de los criterios y mecanismos para la determinación de la asignación salarial .....	102
Tabla 24. Evaluación de la aplicación de los criterios de reconocimiento al ejercicio calificado de las funciones misionales de la universidad .....	102
Tabla 25. Los canales de comunicación con los graduados para apoyar el desarrollo institucional y fomentar procesos de cooperación mutua .....	103
Tabla 26. Calificación de los procesos de evaluación docente de la universidad .....	103
Tabla 27. Evaluación de las estrategias de comunicación de los servicios de bienestar universitario .....	104
Tabla 28. Evaluación de los servicios ofrecidos por bienestar universitario .....	104

Tabla 29. Evaluación de los mecanismos para resolución armónica de conflictos en la comunidad institucional .....	105
Tabla 30. Calificación de la página web de la UAM en relación al nivel de actualización y calidad de la información suministrada .....	105
Tabla 31. Evaluación a partir de la página web, de la información detallada y actualizada de los planes de estudio y de los profesores, su formación y trayectoria .....	106
Tabla 32. Calificación en general de los mecanismos de comunicación interna (vía correo, vía telefónica, reuniones, comités, citas particulares con equipos, líderes, coordinadores, directivos) de la UAM.....	106
Tabla 33. Evaluación de las tecnologías que permitan la conectividad entre todos los integrantes de la comunidad .....	107
Tabla 34. Evaluación de la gestión de las directivas (coordinadores, decano y demás directivas) de la UAM para el desarrollo de su programa .....	107
Tabla 35. Evaluación del respeto a los reglamentos en la provisión de cargos de consejo superior y directivas .....	108
Tabla 36. Evaluación del nivel de satisfacción con la calidad del ambiente universitario.....	108
Tabla 37. Evaluación del ambiente laboral en la universidad .....	108
Tabla 38. Evaluación de los niveles de comunicación entre la comunidad y la universidad.....	109
Tabla 39. Evaluación de los canales de comunicación con los graduados para apoyar el desarrollo institucional y fomentar procesos de cooperación mutua .....	109
Tabla 40. Evaluación que hacen los empresarios según tamaño de empresa, sobre los niveles de comunicación entre la universidad y su empresa .....	110

Tabla 41. Evaluación que hacen los empresarios según tamaño de empresa, sobre los canales de comunicación con la universidad para apoyar el desarrollo institucional y fomentar procesos de cooperación mutua .....	110
Tabla 42. Evaluación de los coordinadores sobre la orientación y estrategias del PEI para la planeación, organización, la toma de decisiones, la administración, evaluación y autorregulación de la docencia, investigación, proyección social, bienestar e internación .....	111
Tabla 43. Evaluación de los coordinadores sobre las estrategias del PEI para el fortalecimiento de la comunidad académica en un ambiente institucional adecuado .....	111
Tabla 44. Evaluación de los coordinadores sobre la aplicación de las políticas administrativas al desarrollo de la docencia, la investigación y la proyección social .....	112
Tabla 45. Evaluación de los coordinadores sobre los mecanismos que le permiten conocer y satisfacer las necesidades académicas y administrativas de las distintas unidades en la institución .....	112
Tabla 46. Evaluación de los coordinadores sobre la estructura organizacional y los criterios de definición de funciones y de asignación de responsabilidades, son acordes con la naturaleza, tamaño y complejidad de la Institución .....	113
Tabla 47. Evaluación de los coordinadores sobre la coherencia de la estructura y función de la administración con la naturaleza y complejidad de sus procesos académicos .....	113
Tabla 48. Evaluación de los coordinadores sobre la aplicación de políticas de estímulos y promoción del personal administrativo .....	113
Tabla 49. Evaluación de los coordinadores sobre la organización eficiente y funcionarios eficaces para el manejo financiero .....	114
Tabla 50. Evaluación de los coordinadores sobre la transparencia en el manejo de los recursos financieros y las buenas prácticas de auditoría certificada.....	114



Tabla 51. Clasificación de aspectos tratados en grupos focales por repetibilidad - Factor Organizacional .....	116
Tabla 52. Evaluación de la existencia de ambientes propicios para la discusión crítica sobre la ciencia, la tecnología, la innovación, el arte, la cultura, los valores, la sociedad y el estado.....	117
Tabla 53. Evaluación de las políticas y estrategias institucionales para la promoción del uso del inglés .....	118
Tabla 54. Evaluación de la vinculación de su programa académico y de sus estudiantes con la actividad investigativa de la universidad (grupos de investigación, semilleros, jóvenes investigadores, procesos de investigación I y II) .....	118
Tabla 55. Evaluación de la vinculación de los programas académicos y de sus estudiantes con la actividad investigativa de la universidad, teniendo los diferentes niveles de formación .....	119
Tabla 56. Evaluación de su compromiso como estudiante para el aprendizaje y actualización permanente .....	119
Tabla 57. Evaluación de la existencia de elementos de flexibilidad curricular que permitan el ejercicio de procesos de investigación por parte de profesores y estudiantes .....	120
Tabla 58. Evaluación de la calidad de la infraestructura investigativa: laboratorio, equipos, recursos bibliográficos e informáticos, entre otros.....	120
Tabla 59. Evaluación de la estabilidad de las instancias responsables de la investigación y los investigadores de la universidad .....	120
Tabla 60. Evaluación de las políticas de bienestar institucional .....	121
Tabla 61. Evaluación del nivel de apropiación del emprendimiento y la innovación en los estudiantes UAM.....	121
Tabla 62. Evaluación del nivel de apropiación de la cultura del emprendimiento e innovación en los profesores UAM.....	122

Tabla 63. Evaluación de las acciones en la UAM desde la docencia, la investigación y la proyección para impactar en el desarrollo regional sostenible y la convivencia pacífica.....	122
Tabla 64. Clasificación de aspectos tratados en grupos focales por repetibilidad - Factor Cognitivo .....	124
Tabla 65. Evaluación de los sitios de práctica (cantidad, pertinencia) de acuerdo con las necesidades del programa.....	125
Tabla 66. Aporte de la UAM a la formación de los estudiantes para promover el desarrollo del país .....	125
Tabla 67. Aporte de la UAM para ser una persona ética en la vida cotidiana y actividad profesional .....	125
Tabla 68. Valoración de los espacios y el tiempo dedicado por los docentes para reflexionar acerca de qué es el Desarrollo Regional Sostenible y la convivencia pacífica y cómo desde la docencia se contribuye en promoverlo .....	126
Tabla 69. Evaluación del aporte que hace la universidad al desarrollo de la región.....	126
Tabla 70. Evaluación del impacto de las acciones promovidas en la UAM desde la formación, la investigación y la proyección sobre el desarrollo regional sostenible y la convivencia pacífica....	127
Tabla 71. Evaluación de la capacidad de la universidad para preparar a los profesionales como agentes responsables del desarrollo del país .....	127
Tabla 72. Evaluación del aporte de la universidad en la formación como personas éticas en la vida cotidiana y en la actividad profesional .....	128
Tabla 73. Evaluación del aporte de la UAM para que los graduados entiendan las problemáticas del Desarrollo Regional Sostenible .....	128
Tabla 74. Evaluación que hacen los empresarios según tamaño de empresa, sobre la capacidad de la universidad para preparar a los profesionales como agentes responsables del desarrollo del país .	129

Tabla 75. Evaluación que hacen los empresarios según tamaño de empresa, sobre el aporte de la universidad en la formación de los graduados como personas éticas en la vida cotidiana y en la actividad profesional .....	129
Tabla 76. Evaluación que hacen los empresarios según tamaño de empresa, sobre el aporte de la UAM para que los graduados entiendan las problemáticas del Desarrollo Regional Sostenible....	130
Tabla 77. Evaluación que hacen los empresarios según tamaño de empresa, de las acciones en la UAM desde la docencia, la investigación y la proyección para impactar en el desarrollo regional sostenible y la convivencia pacífica .....	130
Tabla 78. Clasificación de aspectos tratados en grupos focales por repetibilidad -Factor Social ...	132
Tabla 79. Evaluación de la calidad de los profesores de la UAM.....	133
Tabla 80. Evaluación de la cobertura, calidad y pertinencia de los programas de desarrollo profesoral.....	133
Tabla 81. Evaluación del uso eficiente de las tecnologías de información y comunicación en los procesos académicos por parte de los profesores .....	134
Tabla 82. Evaluación del compromiso como estudiante para el aprendizaje y actualización permanente .....	134
Tabla 83. La participación de los graduados en la evaluación curricular y en la vida institucional	135
Tabla 84. Calificación de los procesos de evaluación docente de la universidad .....	135
Tabla 85. Evaluación de las estrategias de comunicación de los servicios de bienestar universitario .....	135
Tabla 86. Evaluación de los servicios ofrecidos por bienestar universitario .....	136
Tabla 87. Evaluación de los mecanismos para resolución armónica de conflictos en la comunidad institucional .....	137

Tabla 88. Evaluación del aporte de la UAM a la formación ética de los estudiantes .....	137
Tabla 89. Evaluación del nivel de participación en las discusiones pedagógicas y curriculares de la universidad .....	138
Tabla 90. Evaluación de la promoción del pensamiento crítico en las actividades que usted desarrolla con estudiantes.....	138
Tabla 91. Evaluación de la participación de los graduados en la evaluación curricular y en la vida institucional .....	139
Tabla 92. Evaluación que hacen los empresarios según tamaño de empresa, sobre la participación de la empresa en la evaluación curricular y de la vida institucional en general.....	139
Tabla 93. Evaluación de los coordinadores sobre los programas de capacitación que redunden en la cualificación del desempeño de sus funcionarios.....	140
Tabla 94. Evaluación de los coordinadores sobre la incorporación de sistemas de información y de gestión documental que permitan la regulación de los procesos propios de la historia académica de los estudiantes e historia laboral y académica de los profesores .....	140
Tabla 95. Clasificación de aspectos tratados en grupos focales por repetibilidad -Factor Educativo .....	142

## **PRESENTACIÓN**

El presente proyecto de investigación tuvo como objetivo analizar la Responsabilidad Social Universitaria (RSU) en los ámbitos: organizacional (laboral y ambiental), cognitivo, social y educativo de la Universidad Autónoma de Manizales (UAM).

La UAM ha implementado diferentes actividades para garantizar un servicio de alta calidad, por lo que implícitamente se encuentra trabajando en un mejoramiento continuo a nivel académico, de infraestructura y tecnología, no obstante, todo el proceso de formación tiene un impacto en la comunidad educativa y por supuesto en la sociedad.

Los resultados esperados de esta investigación, permitirán a la Universidad Autónoma tener una línea base sobre los resultados de Responsabilidad Social (RS) en los ámbitos anteriormente mencionados, con el fin de poder evaluar posteriormente sus impactos en el mediano y largo plazo.

## 1 ÁREA PROBLEMÁTICA

A través del tiempo, la Organización de las Naciones Unidas (ONU) ha venido trabajando en temas relacionados con la responsabilidad social, inicialmente enfocados en aspectos medioambientales y la forma en que impactan la sociedad; posteriormente, de acuerdo a las necesidades identificadas a nivel mundial, se generó gran interés en la búsqueda del desarrollo sostenible, la necesidad de proponer principios para guiar la acción humana sobre el planeta para contribuir a las dimensiones social, económica, grupos indígenas y a la conservación y gestión de recursos para el desarrollo. Como parte de este proceso de evolución, la ONU y la Organización para la Cooperación Económica para el Desarrollo (OCDE) han logrado convocar distintos países bajo programas de cooperación y de propósitos, dentro de los cuales se encuentran los Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODM) y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) (Chavarro, D., Vélez, M.I., Tovar, G., Montenegro, I., Hernández, A., y Olaya, A. 2017).

**Figura 1. Eventos a nivel mundial**



Fuente: Elaboración propia basada en Chavarro et. al., 2017

Los ODM inicialmente estaban definidos como 8 propósitos prácticos de desarrollo sostenible, planteados por los países miembro de la ONU en el año 2000, donde se incluían aspectos relacionados con erradicar la pobreza extrema y el hambre, lograr la enseñanza primaria universal, promover la igualdad entre los géneros y la autonomía de la mujer, reducir la mortalidad infantil, mejorar la salud materna, combatir el SIDA, el paludismo y otras enfermedades, garantizar la sostenibilidad del medio ambiente y fomentar una asociación mundial para el desarrollo (Chavarro et al., 2017).

No obstante, se identificaron algunas barreras en la aceptación de dichos objetivos a nivel mundial, encontrando que los ODM eran vistos como una agenda impuesta por los países más ricos hacia los países más pobres. Sumado a esto, algunos países consideraban que los ODM tenían vacíos, por lo cual, posteriormente en la cumbre de Río+20, 193 países de las Naciones Unidas, aprobaron la iniciativa de los ODS, los cuales, aunque se basaron inicialmente en los ODM, fueron complementados con las necesidades económicas, de género, de derechos humanos y ambientales (Chavarro et al., 2017).

Dentro de las necesidades encontradas a nivel mundial, se identificó la necesidad de trabajar en coordinación entre organizaciones públicas, empresas, sociedad civil y academia. Es acá donde la Responsabilidad Social Universitaria (RSU) cobra un papel importante, pues se destaca la necesidad de realizar una gestión responsable del desempeño de la comunidad educativa tanto al nivel de docentes y estudiantes como personal administrativo, donde según el autor François Vallaëys, la política de mejora continua de la universidad, debe estar orientada a 4 procesos, como son: “*Gestión ética y ambiental de la institución; Formación de ciudadanos responsables y solidarios; Producción y Difusión de conocimientos socialmente pertinentes; y Participación social en promoción de un Desarrollo más humano y sostenible*” (Vallaëys, F. 2008, pp. 209).

Para el caso específico de Colombia, de acuerdo a la encuesta de prioridades aplicada entre 2013 - 2015 a la ciudadanía, como un primer ejercicio de priorización de propósitos de desarrollo sostenible, se identificó que la mayoría de los votos estaban relacionados con i) la buena educación; ii) mejor servicio en salud; iii) mejores oportunidades de trabajo; iv) un gobierno honesto y eficiente; v) protección de bosques ríos y océanos; vi) protección contra el crimen; y, vii) la violencia, y comida asequible y nutritiva (Chavarro et al., 2017), es decir, la ciudadanía considera que estos factores corresponden a los principales problemas que afecta a la sociedad y por tanto su tratamiento debe ser catalogado como prioritario.

Finalmente, la agenda de acción del 2030 contiene los ODS (Objetivos de Desarrollo Sostenible), los cuales surgen como resultado del consenso entre los países miembros de las Naciones Unidas en el año 2015. Dentro de dichos objetivos se identifican aspectos relacionados con las Instituciones de Educación Superior (IES), enfocadas a garantizar una educación inclusiva y de calidad, así como promover la innovación, la cual tiene gran relación con el campo de investigación y desarrollo y por

consiguiente, relación directa con las IES, como se detalla en la Tabla 1. Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) - 2015

**Tabla 1. Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) - 2015**

	<b>OBJETIVO</b>	<b>DEFINICIÓN</b>	<b>METAS</b>
1	Fin de la pobreza	Poner fin a la pobreza en todas sus formas en todo el mundo	7 metas
2	Hambre cero	Poner fin al hambre, lograr la seguridad alimentaria y la mejora de la nutrición y promover la agricultura sostenible	8 metas
3	Salud y Bienestar	Garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos en todas las edades	12 metas
4	Educación de Calidad	Garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos	10 metas
5	Igualdad de género	Lograr la igualdad entre los géneros y empoderar a todas las mujeres y las niñas	10 metas
6	Agua limpia y saneamiento	Garantizar la disponibilidad de agua y su gestión sostenible y el saneamiento para todos	8 metas
7	Energía asequible y no contaminante	Garantizar el acceso a una energía asequible, segura, sostenible y moderna para todos	5 metas
8	Trabajo decente y crecimiento económico	Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos	12 metas
9	Industria, innovación e infraestructura	Construir infraestructuras resilientes, promover la industrialización inclusiva y sostenible y fomentar la innovación	8 metas
10	Resolución de las desigualdades	Reducir la desigualdad en y entre los países	10 metas
11	Ciudades y comunidades sostenibles	Lograr que las ciudades y los asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles	10 metas
12	Producción y consumos responsables	Garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles	11 metas
13	Acción por el clima	Adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos	5 metas
14	Vida submarina	Conservar y utilizar en forma sostenible los océanos, los mares y los recursos marinos para el desarrollo sostenible	10 metas
15	Vida de ecosistemas terrestres	Gestionar sosteniblemente los bosques, luchar contra la desertificación, detener e invertir la degradación de las tierras y detener la pérdida de biodiversidad	12 metas



	OBJETIVO	DEFINICIÓN	METAS
16	Paz, justicia e instituciones sólidas	Promover sociedades, justas, pacíficas e inclusivas	12 metas
17	Alianzas para lograr los objetivos	Revitalizar la Alianza Mundial para el Desarrollo Sostenible	19 metas

Fuente: Elaboración propia basada en Chavarro et al., 2017

Dentro de la agenda 2030, el ODS No.4 de Educación de Calidad, busca garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad, a la vez que promueve oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos; éste es un objetivo de gran relevancia para las IES, dado que las universidades en el marco de la RSU deben promover guías regulatorias que garanticen la calidad de la educación y permitan que los estudiantes se formen para responder a los retos del mundo global. Por su parte el ODS No. 9 referente a industria, innovación e infraestructura, en su meta No. 9.5, señala como propósito, según la Secretaria General Iberoamericana, lo siguiente:

*“Aumentar la investigación científica y mejorar la capacidad tecnológica de los sectores industriales de todos los países, en particular los países en desarrollo, entre otras cosas fomentando la innovación y aumentando considerablemente, de aquí a 2030, el número de personas que trabajan en investigación y desarrollo por millón de habitantes y los gastos de los sectores público y privado en investigación y desarrollo” (SEGIB, 2018, p. 10).*

Como se mencionó anteriormente, dicho objetivo impacta directamente sobre la función de las universidades y su responsabilidad social, pues estas instituciones tienen un papel clave en la promoción de la investigación e innovación, así como en la transformación de seres humanos a través de la transferencia y creación de conocimiento. Por tanto, éste es un factor que las universidades deben entrar a reevaluar, pues se evidencia que estas instituciones tienden a enfocarse únicamente en su actividad misional, pasando por alto el impacto que tiene su quehacer en el desarrollo de la sociedad, en la resolución de problemas y conflictos y, en el sector económico del país, lo que conlleva a identificar un nivel de compromiso bajo en el desarrollo sostenible del mismo.

Durante el mes de Febrero de 2018, se llevó a cabo un seminario organizado por la Secretaria General Iberoamericana (SEGIB) en Salamanca, España, con el fin de analizar el papel de la Universidad Iberoamericana en la Agenda 2030, allí se discutieron 3 ejes principales: i)

Transformación de sociedades y alineación de esfuerzos entre sociedades y gobiernos en torno a metas y objetivos conjuntos para resolver problemas sociales, económicos y ambientales, en búsqueda de promover estrategias de desarrollo influyentes y sostenibles; ii) El papel de la universidad en la investigación e innovación en varios aspectos relacionados en la Agenda 2030; y iii) El fortalecimiento de trabajo común entre las mismas universidades a nivel internacional (SEGIB, 2018).

En dicho seminario se identificó que no solo la problemática se encuentra en cabeza de las Instituciones de Educación Superior (IES), sino también en cabeza del gobierno, por ejemplo en la promoción de la investigación, según lo discutido en el seminario de la SEGIB, para impulsar esta importante función es necesario que se revisen las prioridades en el apoyo público a la investigación relacionada con los problemas del desarrollo sostenible y se module la métrica y los procedimientos establecidos para evaluar el rendimiento investigador de los docentes, para asegurar que los incentivos son correctos (SEGIB, 2018, p. 6).

Se podría pensar entonces que el modelo -Triple Hélice- impulsado por Etzkowitz y Leydesdorff, se acoge adecuadamente a esta medida, ya que resalta la importancia de la relación entre Universidad, Empresa y Gobierno como un factor determinante para establecer estrategias de desarrollo regional, adicionalmente, según Maria Teresa González de la Fe, el modelo ha resultado fructífero como heurística para el análisis de procesos de innovación y como esquema normativo para políticas de innovación (De la Fe González, 2009, p. 739).

En este sentido, el libro verde 2030 propuesto por Minciencias, anteriormente Colciencias, como política nacional de ciencia e innovación para el desarrollo sostenible, abarca 4 aspectos principales, como son: i) el enfoque transformativo en la política de ciencia e innovación; ii) los ODS como el ámbito para las transformaciones; iii) objetivo y principios de la política de ciencia e innovación transformativa; y iv) Lineamientos de política para un enfoque transformativo. Lo que indica que, aunque este sea un proyecto a largo plazo, ya se están tomando medidas para abarcar los ODS planteados y lograr el cumplimiento de las metas propuestas. En general, el libro verde hace relación a las transformaciones que exigen los ODS, donde la política de ciencia e innovación juega un papel fundamental como medio de transformación (COLCIENCIAS, 2018).

Aunque el nivel de consciencia sobre la responsabilidad social ha ido incrementando gradualmente, dentro de la actividad misional de las universidades, éste ámbito no se encuentra

abarcado por completo, pues aunque estas instituciones persisten en mantener los certificados de acreditación como garantía de la calidad del servicio brindado a los estudiantes, se pueden olvidar del papel tan importante que juegan en la sociedad, pues no es suficiente con proporcionar los espacios y tecnologías adecuadas si los profesionales que se están formando carecen de ética profesional, compromiso con la sociedad y con el medio ambiente. Por lo anterior, es de vital importancia que los egresados tengan verdadera consciencia sobre su papel dentro de la sociedad y el impacto de las decisiones que toman a diario (a nivel personal y profesional), sobre el rumbo de la misma.

Aparentemente se podría decir que todas las universidades tienen un componente de responsabilidad social, pues finalmente están formando futuros profesionales que se iniciarán en el ámbito laboral y de una u otra forma generarán aportes en el sector industrial, sin embargo, eso no es garantía de que su impacto sea positivo en la sociedad, así como tampoco se puede afirmar que dicho impacto sea negativo; de acuerdo a esto, es necesario indagar un poco más allá en la institución de educación superior, para evaluar si la forma en que se imparte la educación en la misma, es coherente tanto interna como externamente, y así poder determinar si su modelo de educación tiene realmente un impacto positivo en los ámbitos laboral, cognitivo, social y educativo, es decir, tanto a nivel de los estudiantes, como cuerpo de docentes, sector administrativo y sector empresarial de la región.

Una de las problemáticas actuales frente a la RS, consiste en la falta de claridad sobre el concepto de la misma, pues muchas instituciones y empresas utilizan este término con fines publicitarios a través de actividades de servicio social en comunidades vulnerables, donde obsequian algunos artículos con el logo o nombre de la institución favoreciendo su esquema de comunicaciones y publicidad, y al mismo tiempo pretendiendo dar a conocer dicha actividad como una “labor social”; además de esto, los modelos de gestión o modelos estratégicos de algunas empresas, no cuentan con una proyección enfocada a la solución de problemas reales, que permitan atacar las causas que generan cierto tipo de problemáticas sociales, un ejemplo de ello es cuando las empresas siembran árboles para mostrar que son amigables con el medio ambiente, pero esto no compensa lo que desarrollan a través de sus procesos internos, con inadecuado manejo de residuos vertimientos y emisiones, sin contar con que pueden no estar interesadas en fortalecer una cultura organizacional con verdadero enfoque ambiental al interior de la organización.

Analizar el impacto de la responsabilidad social universitaria de la UAM es de gran importancia para identificar si la institución está llegando de manera positiva a la sociedad y a su vez, si esta

filosofía de formación es coherente y se encuentra aplicada al interior de la institución dentro de las demás áreas de apoyo de la universidad, como son la parte administrativa, el personal de servicios y demás empleados que laboran dentro de la institución, pues según la Organización de los Estados Americanos (OEA) y el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) la Responsabilidad social es “(...) una política de calidad ética del desempeño de la organización, que se ocupa de la gestión responsable de los impactos que genera hacia adentro y hacia afuera, solucionando continuamente los problemas diagnosticados en colaboración con las partes interesadas o afectadas” (OEA-BID, 2007, pág. 7).

## **1.1 LA EDUCACIÓN Y EL DESARROLLO SOSTENIBLE**

De acuerdo a la percepción del Consejo Nacional de Acreditación (CNA), la educación permite la apropiación de conocimientos para las nuevas generaciones y a su vez contribuye a la generación de nuevos conocimientos que la sociedad requerirá para resolver problemas en el futuro y lograr una comprensión de sí misma y su entorno, de esta forma se encuentra que las sociedades dependen de la educación para mantener y enriquecer su vida espiritual y material. Esto implica tener acceso a conocimientos especializados y propiciar ambientes que permitan juzgar con criterio y fomentar el razonamiento en los estudiantes, pues la institución es responsable de la formación de profesionales capaces, no solo de generar conocimiento, sino también de proponer nuevas formas de análisis y herramientas y relaciones de trabajo en todas las áreas (Consejo Nacional de Acreditación CNA, 2020).

La Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO), considera que la educación es un derecho humano para todos, que permanece a lo largo de la vida, y cuyo acceso debe garantizar asimismo su calidad. Teniendo en cuenta lo anterior, la UNESCO ha sido designada para coordinar la Agenda de Educación Mundial 2030 bajo la guía de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, la gran apuesta de la Organización de las Naciones Unidas (ONU) para los próximos años; que cuenta además con el Marco de Acción de Educación 2030.(FFA, por sus siglas en inglés). (Universidad Autónoma de Manizales, 2017)

En Colombia el sistema de educación se encuentra conformado por la educación inicial, la educación preescolar, la educación básica (primaria y secundaria), la educación media (culminar título de bachiller) y la educación superior. A su vez, la educación superior se divide en dos niveles, como son el pregrado y el postgrado; en el nivel de pregrado se encuentran las categorías de Técnico Profesional, Tecnólogo y Profesional. En cuanto a la formación de postgrado se encuentran las

especializaciones, maestrías y doctorados (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos OCDE, 2016).

El Plan Nacional Decenal de Educación 2016 - 2026, es el documento de referencia en Colombia para formular los planes nacionales y territoriales de desarrollo, allí se establecen lineamientos para el desarrollo educativo de Colombia convirtiéndose en un insumo para los procesos de planeación en las instituciones educativas (MINEDUCACION, 2017).

El ministerio de Educación de Colombia informa a través del resumen de Educación Superior que, para el año 2018 el nivel de formación con mayor porcentaje de matrícula corresponde al nivel universitario con un 63,8%, equivalente a 1.557.594 matrículas, seguida de la formación tecnológica (25,9%), especialización (4,0%), técnica profesional (3,2%), maestría (2,8%) y doctorado (0,3%). De igual forma, dicho informe demuestra que entre los años 2010 y 2018, se presentó un incremento en cuanto a la formación universitaria con un 1,4%, Maestrías con un 1,4%, especializaciones con 0,5% y doctorados con 0,1%, y en cuanto a la formación técnica profesional y tecnológica se presentó una disminución del 2,3% y 1%, respectivamente (Ministerio de Educación Nacional, 2020).

Por otro lado, en cuanto a las Instituciones de Educación Superior (IES) con acreditación de alta calidad, para el año 2016, se contaba con una cifra de 44 entidades acreditadas, de las cuales 4 de ellas están actualmente en la ciudad de Manizales y corresponden a: Universidad Nacional, Universidad de Caldas, Universidad de Manizales y la Universidad Autónoma de Manizales (Ministerio de Educación Nacional, 2017).

El libro verde 2030 presentado por Colciencias es el primer paso para la renovación de la política nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación, el cual corresponde a un documento guía que contiene definiciones conceptuales, rutas e interacción entre los diferentes actores del Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación (SNCTI) que sirven como ruta para alcanzar los ODS planteados en la Agenda 2030.

De acuerdo al enfoque de los ODS, las IES tienen una gran responsabilidad respecto a la nueva política planteada, ya que a través de un enfoque transformativo se busca que las IES apoyen los grupos de investigación, ciencia e innovación orientándolos hacia resolución de problemas y conflictos planteados en la Agenda 2030 para la generación de conocimientos y transformación de

recursos humanos que contribuyan con el desarrollo sostenible de nuestra sociedad (COLCIENCIAS, 2018).

En consecuencia, es necesario estimular las capacidades que tienen las universidades para asumir el liderazgo en el ámbito de la innovación, ya sea en el aspecto tecnológico, o en los ejercicios de evaluación del cuerpo docente; así como, fortalecer las relaciones con el sector privado y el sector social, para plantear soluciones innovadoras a las problemáticas identificadas; y fortalecer también la cultura corporativa de la Universidad, garantizando que los espacios suministrados allí sean los adecuados para la búsqueda de soluciones creativas (COLCIENCIAS, 2018).

Bajo la línea del Direccionamiento Estratégico de la UAM, se evidencian aspectos fundamentales para lograr los objetivos de desarrollo sostenible, las metas nacionales para la educación y los retos institucionales, los cuales infieren de manera transversal en un actuar socialmente responsable por parte de la institución.

Dentro de las metas más relevantes declaradas por la UNESCO citada por la UAM (2017), en su libro del Direccionamiento Estratégico 2016-2025, para asegurar la educación de calidad (ODS 4) en 2030 son las siguientes:

1. Asegurar el acceso en condiciones de igualdad para todos los hombres y mujeres a una formación técnica, profesional y superior de calidad, incluida la enseñanza universitaria.
2. Aumentar sustancialmente el número de jóvenes y adultos que tienen las competencias necesarias, en particular técnicas y profesionales, para acceder al empleo, el trabajo decente y el emprendimiento.
3. Eliminar las disparidades de género en la educación y garantizar el acceso en condiciones de igualdad de las personas vulnerables, incluidas las que presentan discapacidad, los pueblos indígenas y los niños en situaciones de vulnerabilidad, a todos los niveles de la enseñanza y la formación profesional.
4. Garantizar que todos los alumnos adquieran los conocimientos teóricos y prácticos necesarios para promover el desarrollo sostenible, entre otras cosas, mediante la educación para el desarrollo sostenible y la adopción de estilos de vida sostenibles, los derechos humanos, la igualdad entre los géneros, la promoción de una cultura de paz, la ciudadanía mundial y la valoración de la diversidad cultural y de la contribución de la cultura al

desarrollo sostenible, entre otros medios (Universidad Autónoma de Manizales, 2017, p.13).

## **1.2 METAS NACIONALES, DEPARTAMENTALES Y REGIONALES PARA LA EDUCACIÓN**

A nivel nacional, la educación tiene grandes retos al momento de definir el futuro de la sociedad, pues esta puede ser considerada como un instrumento estratégico para lograr grandes transformaciones en el país, de acuerdo con la Ley 1753 de 2015 del Plan Nacional de Desarrollo 2014 - 2018 "Todos por un nuevo país", donde la educación se plantea con una visión orientada a cerrar brechas en acceso y calidad al sistema educativo, entre individuos, grupos poblacionales y entre regiones, acercando al país a altos estándares internacionales y logrando la igualdad de oportunidades para todos los ciudadanos (Ley 1753, 2015).

De acuerdo al enfoque que el Congreso de la República de Colombia dio en el Plan Nacional de Desarrollo (PND), en lo referente al ámbito educativo, el diseño de los instrumentos y la difusión de los mismos se encuentra a cargo del Ministerio de Educación Nacional (MEN), así como las iniciativas de política pública, y la evaluación sobre los avances que se logren en materia educativa. De esta forma, se busca mejorar el sistema de educación para garantizar que la educación se convierta en un instrumento de fácil acceso a la población colombiana, para reducir los niveles de pobreza y garantizar mayor inclusión de las comunidades marginadas social y económicamente, así como incluir a las minorías sin discriminar etnia o religión. Adicionalmente, con el objetivo de convertir a Colombia en el país más educado de Latinoamérica para el año 2025, el MEN a través del documento "Colombia la mejor educada en el 2025", formula las líneas estratégicas definidas para el sector educativo en los próximos años: Excelencia docente, Jornada única, Colombia bilingüe, Colombia libre de analfabetismo y más acceso a la educación superior de calidad (MINEDUCACION, 2015).

La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) en su informe del año 2016, señala que la educación es uno de los principales factores sobre los que debe trabajar el país en su preparación para alcanzar mejores niveles de desarrollo, así mismo, resalta cómo el acceso a mejores niveles educativos genera un impacto importante en la sociedad. Para esto, Colombia enfrenta el desafío de mejorar sus índices de cobertura y equidad en el acceso, además de ofrecer un servicio de calidad en todos los niveles educativos (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos OCDE, 2016).

Según el informe de la OCDE, la educación básica secundaria continúa siendo el eslabón más débil del sistema educativo colombiano, con una cifra de deserción del 4,5% anual; de igual forma se identificó un 3,2% de deserción en la educación primaria y 3,1% de la educación media. Adicionalmente, el informe indica que el 30% de quienes se gradúan del colegio o bachillerato continúan con la educación superior (OECD, 2016).

Por otro lado, de acuerdo al Plan Nacional de Desarrollo 2014 - 2018, durante los años 2010 y 2013 se identificó un crecimiento acelerado en la cobertura de educación superior que pasó de 37,1% al 45,5%, es decir, que alrededor de 400.000 jóvenes accedieron a la educación superior en el año 2013, donde el 60% de estos nuevos estudiantes provienen de hogares cuyos ingresos no son superiores a 2 SMMLV. No obstante, pese a los grandes esfuerzos del Gobierno, se identifican falencias en el nivel de calidad y pertinencia de la educación Colombiana, situación evidenciada con las mediciones internacionales de la calidad educativa a través de las pruebas PISA del año 2012, donde Colombia ocupó los últimos lugares entre los 65 países que participan en las áreas de matemáticas, lectura y ciencias, de acuerdo a esto, solo en el área de matemáticas los resultados indican un retraso de casi 3 años de escolaridad en los Colombianos frente a sus pares en Países de la OCDE (Departamento Nacional de Planeación, 2015).

De igual forma, dentro de las necesidades departamentales la Gobernación de Caldas, se ha identificado la importancia de fortalecer la articulación de la educación desde prescolar hasta la educación media y de la educación media hasta la educación superior; así como involucrar dentro de esta articulación a las instituciones de educación para el trabajo y desarrollo humano, como es el caso del SENA, con el propósito de lograr mayor competitividad y mejorar las condiciones de desarrollo actuales para los jóvenes (Gobernación de Caldas, 2016).

La Gobernación de Caldas coincide en que la estrategia para lograr un desarrollo departamental debe concentrarse en el cierre de brechas sociales y económicas, lo que implica una inversión de los recursos públicos hacia los territorios y poblaciones más necesitadas, de esta forma, los esfuerzos deben estar concentrados en la intervención de los municipios que se encuentran rezagados (Gobernación de Caldas, 2016). De acuerdo a esto, el Plan de Desarrollo Departamental (PDD) se encuentra enfocado en 3 aspectos principales: educación transformadora, innovación y equidad.

Respecto a la educación transformadora, el PDD tiene como objetivo lograr que el departamento cuente con un elevado volumen de recurso humano cualificado, con acceso a diferentes procesos de



formación a través del territorio Caldense, así como garantizar el acceso a población de diferentes niveles educativos en diversos rangos de edad y etapas de formación; de igual forma, busca fortalecer la investigación aplicada y reducir las brechas educativas, ya que aproximadamente el 65% de la población Caldense pertenece a los estratos más bajos. Adicionalmente, dentro de este Plan de Desarrollo, la educación se encuentra catalogada como un motor fundamental de crecimiento económico, competitividad y movilidad interrelacional, por tanto, se convierte en uno de los grandes desafíos a nivel regional para garantizar la oferta de una educación de calidad para la mayor cantidad de mano de obra presente y futura en el departamento (Gobernación de Caldas, 2016).

En cuanto a la innovación, el PDD busca nuevas maneras de identificar soluciones a problemáticas sociales que se presentan en el territorio, a través de conocimiento científico, que se traduce en una mejora a la calidad de vida en el departamento.

El tercer pilar del PDD se concentra en la equidad territorial de oportunidades, donde se identifica la necesidad de una mejor justicia social y mejores mecanismos de distribución, con una adecuada inversión de recursos para promover la equidad territorial en cuanto a las posibilidades de progreso colectivo que mejoren las condiciones de los Caldenses.

En general, para enfrentar estos retos a nivel regional, Caldas se propone lograr un desarrollo territorial equitativo con elevada productividad y procesos de planeación que disminuyan las brechas entre las regiones más productivas, y aquellas que en este sentido se encuentran en desventaja, conforme se contempla en el documento “Bases para el Plan de desarrollo 2016 - 2019 del Departamento de Caldas” (Gobernación de Caldas, 2016).

Considerando la educación como una de las fuerzas transformadoras y generadoras de desarrollo en las regiones, Caldas apunta a sumar esfuerzos para acortar las brechas sociales y económicas, mediante la disminución en la deserción, la cual según el PDD 2016 - 2019, muestra un decrecimiento considerable en los niveles de preescolar, básica primaria y secundaria media durante los años 2012 y 2014; para el año 2012 el porcentaje de deserción se encontraba en un 6%, mientras que para el 2014 el porcentaje se redujo al 2,5%, es decir que se está logrando la permanencia de los estudiantes en el sistema educativo (Gobernación de Caldas, 2016). Por otro lado, se evidencia un incremento en las matrículas en Educación Superior en Caldas, especialmente en los niveles tecnológico, profesional y maestrías, con tasas entre el 24% y 30% de 2008 y 2013 respectivamente (Gobernación de Caldas, 2016).

### **1.3 RETOS INSTITUCIONALES DE LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE MANIZALES (UAM)**

Durante los procesos de autoevaluación con fines de acreditación institucional realizados durante los años 2007, 2014 y 2018, se evidenció como falencia, la falta sistemática para evaluar los resultados e impactos de las funciones sustantivas de la Universidad, hacia las partes interesadas internas y externas, es decir, estudiantes, profesores, empleados, graduados, empresarios, actores sociales, sociedad en general y el Estado.

Tomando como base el libro de Direccionamiento Estratégico de la Universidad Autónoma de Manizales 2016 - 2025, el contexto general de la educación superior se visualiza para esta institución de la siguiente manera:

*“La Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO), considera que la educación es un derecho humano para todos, que permanece a lo largo de la vida, y cuyo acceso debe garantizar asimismo su calidad. Teniendo en cuenta lo anterior, la UNESCO ha sido designada para coordinar la Agenda de Educación Mundial 2030 bajo la guía de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, la gran apuesta de la Organización de las Naciones Unidas (ONU) para los próximos años; que cuenta además con el Marco de Acción de Educación 2030 (FFA, por sus siglas en inglés)” (Universidad Autónoma de Manizales, 2017).*

De igual forma, dentro del Direccionamiento estratégico 2016 - 2025, la UAM resalta que entre los desafíos a los que se enfrenta actualmente como institución de educación superior, se encuentran: la profundización en los procesos internacionales, la transformación de los territorios, las tecnologías de la información y comunicación en los procesos educativos, y el desarrollo regional, así:

#### **a) Profundización en los procesos de internacionalización**

La UAM considera que esta dinámica de internacionalización se puede entender desde las perspectivas económica, política y social. Donde la perspectiva económica hace referencia a los niveles de interdependencia con volatilidades y riesgos sistémicos vía transacciones financieras y comerciales que intervienen en la estructuración y ejecución de políticas sociales, económicas y ambientales coordinadas entre los diferentes países, y por otro lado, la conformación de instituciones

supranacionales en las cuales la soberanía nacional adquiere una connotación relativa (Universidad Autónoma de Manizales, 2017).

Por otro lado, en cuanto a la perspectiva política, existe un replanteamiento de las funciones del Estado-Nación, basado en un enfoque corporativista, donde la ciudadanía hace uso de los mecanismos de participación consagrados en la Constitución Política, de igual forma, la UAM plantea un mayor reconocimiento de la diversidad cultural entre las naciones, pero al mismo tiempo es inevitable la tensión originada desde la discriminación, la xenofobia, la violencia de género y la violación de los derechos de las minorías y grupos vulnerables presentes en las sociedades actuales, por lo que el principal reto al que se enfrenta la UAM es lograr una educación que fortalezca el respeto, la tolerancia, la inclusión y la solidaridad para enfrentar adecuadamente los cambios de nuestra sociedad (Universidad Autónoma de Manizales, 2017).

En cuanto al ámbito social, la universidad identifica que las desigualdades sociales, la pobreza y los daños sobre el medio ambiente constituyen los mayores desafíos a enfrentar por parte de las sociedades (Universidad Autónoma de Manizales, 2017).

#### **b) Transformación de los territorios**

La UAM identifica que actualmente existe una perspectiva de competitividad territorial basada en la cooperación y complementariedad, lo cual incentiva la articulación de instituciones y políticas entre diferentes territorios, la asociatividad entre regiones y la puesta en común de procesos de desarrollo para beneficio regional. Lo que implica para la universidad desafíos relacionados con las problemáticas del territorio; la capacidad de trabajo colaborativo e integrado con diferentes tipos de instituciones, tanto estatales como particulares; y la formación y educación que propendan por el desarrollo de las capacidades individuales e institucionales para la creatividad y la innovación (Universidad Autónoma de Manizales, 2017).

#### **c) Tecnologías de la información y comunicación (TIC) en los procesos educativos**

No se puede desconocer que el uso de las TIC ha cambiado los tipos de relacionamiento humano, así como también ha permitido ampliar la oferta de estudios y cobertura a nivel nacional, ofreciendo acceso a estudios de calidad y convenios con entidades internacionales, transformando

considerablemente los procesos de enseñanza que anteriormente se basaban en la modalidad presencial.

En general los grandes retos para la educación superior de acuerdo al direccionamiento estratégico planteado por la UAM, se basan en lograr mayor cobertura en poblaciones con menores ingresos económicos y de regiones geográficas apartadas; mejorar la pertinencia de la educación enfocada a situaciones reales donde los profesionales puedan resolver los problemas de su entorno de manera crítica, innovadora y con un alto sentido de sensibilidad social; incrementar los índices de permanencia y disminuir la tasa de deserción en el sistema de Educación Superior; formar profesionales que posean habilidades sociales para interactuar con los otros de manera inter y transdisciplinaria; e internacionalizar los procesos de formación mediante estrategias de movilidad, trabajo en red, interacción con otras comunidades académicas, dobles titulaciones etc., para garantizar una mejor formación a los futuros profesionales (Universidad Autónoma de Manizales, 2017).

En este contexto la UAM se ha trazado unos objetivos dentro de su planeación estratégica 2016 - 2025, enfocada a garantizar un servicio de alta calidad que adicionalmente contribuya al desarrollo de la región y la convivencia pacífica.

La Universidad consciente de la necesidad de evaluar sus resultados respecto de la declaratoria de ejercer las funciones de investigación, docencia, proyección, gestión de la academia y el bienestar con calidad y en el marco de la responsabilidad social, con sus empleados, estudiantes, colaboradores y en general los diferentes grupos de interés, ha decidido de manera responsable realizar un proceso sistemático de evaluación continua de sus funciones respecto de la RSU en pro del mejoramiento continuo de la misma.

## **2 PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN**

¿Cuáles son los resultados de la responsabilidad social universitaria de la UAM en los ámbitos organizacional, cognitivo, social y educativo en el año 2019?

### 3 ANTECEDENTES

En este apartado se presentan las investigaciones nacionales e internacionales relacionadas con la RSU que servirán de insumo para este proceso investigativo.

#### 3.1 A NIVEL INTERNACIONAL

**Responsabilidad social universitaria en España:** Un estudio de casos. Este corresponde a un estudio realizado en las Universidades de Santiago de Compostela, Universidad Internacional de Andalucía y Universidad de Málaga, donde se explica la situación que, en la actualidad, presenta la Responsabilidad Social en el Sistema Universitario Español. Para ello, se empleó la metodología de análisis de casos múltiples en las universidades antes mencionadas (Aldeanueva Fernández, I., & Jiménez Quintero, J. A. 2013).

Según el estudio realizado por los autores Aldeanueva Fernández, I., & Jiménez Quintero, J. A. (2013), los resultados obtenidos indican que las instituciones españolas analizadas, son socialmente responsables, consideran a sus grupos de interés y emplean criterios de eficiencia y transparencia en el desarrollo de sus actividades, esto se deduce después de estudiar 7 proposiciones teóricas y las respuestas a 35 preguntas de investigación de las universidades objeto de estudio, donde se encontró lo siguiente:

- Las universidades objeto de estudio incluyen dentro de sus preocupaciones factores de índoles social, medioambiental y económico, esto se puede constatar en 3 aspectos: (i) con las actividades docentes, investigadoras y de extensión universitaria, las cuales se orientan a satisfacer, en la medida de lo posible, las necesidades del entorno; (ii) También se observa que la transparencia es otro factor importante en estas universidades, lo que se evidencia con el informe de rendición de cuentas a la sociedad y; (iii) finalmente, definen estrategias orientadas a todos los grupos de interés teniendo en cuenta sus demandas y expectativas.
- El diálogo permanente con la sociedad incrementa los niveles de respuesta por parte de la universidad para solucionar problemas que afectan la colectividad, esto demuestra el compromiso que tiene con la sociedad.
- En cuanto al medio ambiente, las condiciones actuales son menos perjudiciales que las que causaban antes de implementar la responsabilidad social. El uso eficiente y sostenible de los recursos que emplean, contribuyen a la preservación del medio ambiente.

- El grado de transparencia en el manejo de recursos económicos tiene gran inferencia en el uso adecuado y gestión de los fondos públicos, los datos económicos de las universidades objeto del estudio, son evaluados por entidades independientes en cumplimiento a lo establecido en la Conferencia Mundial sobre la Educación Superior, la cual fue celebrada en París en el año 2009, donde se fijó como objetivo, alcanzar un mayor grado de apertura y transparencia en las actuaciones tomadas por la universidad.
- Creación de mecanismos oportunos para garantizar una comunicación constante con los grupos de interés, considerando sus expectativas y necesidades, incluyendo dentro de los grupos de interés internos al personal docente investigador, personal de administración, servicios generales y alumnos; y dentro de los grupos de interés externos a proveedores, empresas, entre otros, donde se destaca la estrategia de cooperación entre las universidades, para favorecer a un mayor desarrollo de la sociedad.
- Conformación de una unidad al interior de la universidad, encargada de la responsabilidad social que facilita la implementación de la misma a través de herramientas como: planes estratégicos, memorias o contratos para reforzar las actuaciones de la universidad en materia de Responsabilidad Social.

En términos generales se concluye que los compromisos adquiridos por estas universidades generaron grandes beneficios para las mismas, pues se evidencian mejores resultados en materia social, medioambiental y económica; y adicionalmente, la relación con los respectivos grupos de interés es más fluida, favoreciendo la colaboración, lo que indica que las Universidades objeto del estudio asumen un compromiso con la sociedad y contribuyen al progreso de la misma.

**Responsabilidad social universitaria desde la perspectiva del alumno:** Este artículo explica los resultados obtenidos en el estudio realizado en la Universidad Autónoma del Carmen (UNACR), en México, donde se aplicó una metodología cuantitativa, a través de una encuesta basada en la propuesta de François Vallaey para conocer la percepción de los estudiantes sobre la responsabilidad social de la universidad; dentro de este estudio se tomaron en cuenta 3 ejes: a) Gestión socialmente responsable de la UNACAR, b) Sobre la docencia, vinculación e investigación en la UNACAR y c)

Sobre la vinculación con el entorno de la UNACAR (López - Noriega, M., & Zalthen - Hernández, L., & Cervantes - Rosas, M., 2016).

Para las encuestas se aplicó la escala de linkert de 6 puntos, donde las respuestas mayores a 4 se consideraron como aceptables y respuestas menores a 4 se consideraron como no aceptables. Como resultado de dicho estudio, se encontró que en cuanto a los ejes mencionados anteriormente, los estudiantes estuvieron parcialmente de acuerdo con que la UNACAR promueve este tipo de acciones y vinculación con el entorno, así como también se evidenciaron oportunidades de mejora para la UNACAR, con el fin de lograr un nivel más satisfactorio sobre la percepción de los estudiantes, pues en algunas preguntas la calificación fue inferior a 4, pese a que el promedio en los 3 ejes fue superior a 4 (López - Noriega, M., & Zalthen - Hernández, L., & Cervantes - Rosas, M., 2016).

**La responsabilidad social universitaria desde la perspectiva de las partes interesadas:** un estudio de caso. Este artículo analiza los significados que atribuyen las partes interesadas de la universidad de Valladolid, al concepto de RSU; para el estudio se aplicó una metodología cuantitativa a través de 91 entrevistas semi-estructuradas, aplicadas a diferentes partes interesadas, tanto internas como externas, clasificando dichos conceptos en categorías y subcategorías a través del procedimiento planteado en la Teoría Fundamentada de Glaser & Strauss, utilizando el software Atlas Ti5-0.

De acuerdo a los resultados obtenidos, el estudio plantea una propuesta sobre el concepto de universidad socialmente responsable a través de los procedimientos metodológicos propuestos por la teoría fundamentada de los datos, de acuerdo a esto el concepto de RSU se basa en 3 ejes principales, como son: 1) Relación Universidad- Sociedad; 2) Impactos sociales del quehacer universitario; y 3) Respuestas universitarias a las demandas sociales (Gaete Quezada, 2015).

**Enfoques y estrategias de responsabilidad social implementadas en instituciones de educación superior. Una revisión sistémica de la literatura científica de los últimos 10 años:** Este artículo describe las tendencias que están implementando Instituciones de Educación Superior (IES) en cuanto a la Responsabilidad Social (RS) en distintas partes del mundo. Dicha revisión teórica se realizó bajo la estrategia PRISMA (Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses), donde los resultados muestran una tendencia a los enfoques humanista, pedagógico, ético y socio-curricular (Olarte-Mejía & Ríos-Osorio, 2015).



Con dicho estudio, según el artículo de Olarte-Mejía & Ríos-Ororio (2015), se identificó que el tema de RSU es de interés mundial, encontrando que Estados Unidos es el país que tiene más instituciones referidas en los artículos, tal como se observa en la Tabla 2. Relación de Universidades o IES de naturaleza pública o privada donde se encontraron estudios relacionados con la RS que se presenta a continuación:

**Tabla 2. Relación de Universidades o IES de naturaleza pública o privada donde se encontraron estudios relacionados con la RS**

Universidad o IES	Naturaleza de la universidad	País de la universidad	Revista de publicación del artículo	Año
University of applied Science Ostwestfalen-Lippe, Leuphana University of Luneburg	Pública	Alemania	Journal of Cleaner Production	2014
Universidad Católica de Australia – Institución Católica de Parramata	Pública	Australia	Innovative Higher Education	2010
University of Technology , Sydney	Pública	Australia	International Journal of Sustainability in Higher Education	2011
Curtin University	Pública Australia	Australia	International Journal of Sustainability in Higher Education	2012
Deaking & Melbourne University		Australia	Journal of Cleaner Production	2014
Universidad Paulista	Privada	Brasil	Journal of Cleaner Production	2013
Institución no indicada por el producto	Privada	Chile	Opcion	2012
Institución no indicada por el producto	Pública	China	Higher Education	2010
University of Hong Kong	Pública	China	Journal of Sustainability in Higher Education	2010
Universidad EAN	Privada	Colombia	Journal of Cleaner Production	2014
Universidad Técnica del Norte	Pública	Ecuador	Journal of Cleaner Production	2012

Universidad o IES	Naturaleza de la universidad	País de la universidad	Revista de publicación del artículo	Año
Institución no indicada por el producto perteneciente a la comunidad Autónoma de Andalucía	Pública	España	Razón y Palabra	2010
Duke University	Privada	EU	Academic questions	2007
George Mason University	Pública	EU	Innovative Higher Education	2007
Universidad Estatal de Pensilvania	Pública	EU	Innovative Higher Education	2007
Philadelphia University	Privada	EU	Higher Education	2010
Northern Kentucky University	Pública	EU	Innovative Higher Education	2011
University of Minnesota	Pública	EU	Innovative Higher Education	2011
North Carolina State University	Privada	EU	Research in Higher Education	2011
University of Iceland	Pública	Islandia	Innovative Higher Education	2010
Institución no indicada por el estudio.		Malasia	In 3rd International Conference on Research and Innovation in Information Systems	2013
Institución no indicada por el estudio.	Pública	México	Contribuciones desde Coatepec	2013
Tecnológico de Monterrey	Privada	México	Journal of Cleaner Production	2014
Institución no indicada por el estudio.	Pública	Rumania	Transylvanian Review of Administrative Science	2013
Institución no identificada por el estudio.		S.I	Environment, development and sustainability	2013
Universidad Católica Cecilio Acosta- Única	Privada	Venezuela	Multiciencias	2008
Universidad Rafael Belloso Chacin	Privada	Venezuela	Revista de Artes y Humanidades	2010

*Fuente: Olarte-Mejía & Ríos-Ororio, 2015*

Adicionalmente, Olarte-Mejía & Ríos-Osorio (2015), mencionan en su artículo que las universidades y las IES generan resultados en la RS debido a diferentes enfoques que se visualizan mediante la ejecución sistémica de un conjunto de acciones de planificación y de dirección (estrategias), que se aplican en los procesos organizacionales para impactar el entorno, las cuales de acuerdo a la naturaleza de su gestión fueron clasificadas en 4 enfoques: humanista, pedagógico, ético y socio-curricular (Olarte-Mejía & Ríos-Osorio, 2015), así:

- En el enfoque humanista, se encuentra orientado a atender las necesidades estudiantiles promoviendo el bienestar a través de políticas y prácticas de mejoramiento del clima organizacional, vinculando estrategias como la concesión del tiquete estudiantil, celebración de alianzas con el sector de transporte público, transformación del campus universitario hacia ser más amigable con el medio ambiente, entre otros.
- Dentro del enfoque pedagógico, se encuentran las estrategias de enseñanza y aprendizaje, donde el docente tiene un enfoque netamente pedagógico y se centra en la investigación de procesos educativos que se presentan en la sociedad y la forma cómo se pueden transformar desde las instituciones educativas.
- El impacto ético, se refleja desde los impactos que tienen las acciones de la institución en la sociedad, los cuales buscan trascender su función social. Adicionalmente, participa en los valores y principios de igualdad e inclusión en el desarrollo de los individuos, respetando la multiculturalidad y diversidad en el campus.
- Finalmente, el eje socio-curricular está relacionado con la didáctica de cómo el currículo y los procesos formativos están orientados al desarrollo de habilidades y conocimientos de los estudiantes, del personal administrativo y del docente, principalmente en la planeación del estudio, la adecuación y flexibilización del plan curricular y la apropiación de tecnologías que promueven prácticas transversales de gestión educativa.

Sobre los hallazgos en relación con los enfoques descritos, Olarte-Mejía & Ríos-Osorio (2015), mencionan que las universidades relacionadas en los estudios toman diferentes rumbos hacia la RS, pues estos varían de acuerdo a la interpretación propia del concepto y, por tanto, las estrategias no se abordan de manera homóloga, sino que cada una de ellas se formula y aplica en diferentes áreas de la institución, lo que impide establecer un conjunto de categorías únicas que se centren en un enfoque metodológico holístico, de transformación de la gestión de la Universidad hacia la RS.

### 3.2 A NIVEL NACIONAL

**Determinación de brechas estructurales en la integración de la responsabilidad social en instituciones de educación superior de la región centro sur de Caldas:** Esta tesis de maestría en Administración de Negocios de la Universidad Autónoma de Manizales, trata sobre un estudio realizado a 8 Instituciones de Educación Superior de la región centro sur de Caldas. Dentro de estas instituciones se encuentran la Universidad Nacional, Universidad de Caldas, Universidad Autónoma de Manizales, Universidad de Manizales, Universidad Católica, Fundación Universitaria Luis Amigó, Universidad Antonio Nariño y la Corporación Universitaria Remington.

En este estudio se aplicaron instrumentos basados en la guía GTC180:2008 y la guía ISO 26000:2010, con el fin de obtener información general sobre el modelo de gestión y plataforma estratégica de la institución, enfoque y stakeholders (Ciro Ríos, Naranjo Herrera, Avendaño Ríos, & Forero Vega, 2017).

Respecto a la forma en que las IES aplican la RS, (Ciro Ríos, Naranjo Herrera, Avendaño Ríos, & Forero Vega (2017), relacionan la siguiente información en cuanto a la Universidad Autónoma de Manizales:

- Rendición de cuentas: Presentación de Informes periódicos a diferentes grupos de interés que contribuyen a la transparencia y buena imagen institucional.
- Medio ambiente: Sistema de Gestión ambiental que incluye manejo integral de residuos, huella ecológica, compra verde, criterios ambientales de contratación, universidad segura, campus verde, gestión de residuos hospitalarios de la fundación IPS, edificio ecológico (Edificio Fundadores), protección de árboles emblemáticos y el Centro de Estudios Ambientales que trabaja en temas de medio ambiente de manera integral.
- Asuntos de consumidores: Participación activa en iniciativas que contribuyen al mejoramiento económico, social y ambiental de la ciudad, la región y el país.
- Participación activa y desarrollo de la comunidad: Alianzas con el sector privado en los proyectos: Manizales más, Manizales campus universitario, Programa de Paz y Competitividad, Alianza UAM (P&C) y New School (NS). Igualmente, apoya a la comunidad con la red de cultura ciudadana; con el programa “Plan estudia”, el cual otorga un descuento sobre el valor de la matrícula a personas de estratos 1,2,3; con becas a bachilleres y estudiantes UAM; con el proyecto “La universidad en tu colegio”, vinculado

a colegios públicos, a través de la oferta de programas técnicos laborales y profesionales a los estudiantes de 10 y 11 grado de bachillerato; con servicios de asesoría y consultoría; con estudios socioeconómicos en la comuna san José; y con estudios sobre desarrollo territorial para el Instituto de Valoración de Manizales (INVAMA).

De igual forma, dicho estudio efectuó el análisis de componentes estructurales que involucra variables como “stakeholders generales”, “impulsores”, “barreras” y “beneficios”, política de RS y naturaleza de la IES; posteriormente, se hizo un análisis a los componentes estratégicos de RS, como: principios, materias fundamentales y stakeholders. De acuerdo a esto, Ciro Ríos, Naranjo Herrera, Avendaño Ríos, & Forero Vega (2017), identificaron lo siguiente:

#### Componentes estructurales:

- Stakeholders: No existen diferencias significativas en los promedios de las diferentes variables que constituyen el componente general de importancia de los stakeholders para las IES objeto del estudio, de acuerdo con su naturaleza pública o privada.
- Impulsores: No existen diferencias significativas para ninguna de las IES desde la perspectiva de la política de RS, en relación con los diferentes elementos considerados impulsores.
- Barreras: Desde la perspectiva de análisis de las diferencias en las barreras de las IES asociadas a la naturaleza, se puede establecer que no existen diferencias significativas para ninguna variable del grupo. Lo anterior indica que no existen variables que sean más o menos importantes dentro de un componente de barreras frente a la RS para las IES según su naturaleza.
- Beneficios: No existen diferencias significativas en los beneficios de las IES asociadas a la variable “política de RS”, en cuanto a mejora de competitividad, sostenibilidad, rentabilidad, calidad, fortalecimiento de la imagen o reputación corporativa, mayor eficiencia en sus procesos, acceso a mercados, mayor satisfacción de clientes y de partes interesadas, mejora en el clima organizacional, reducción de riesgos para la organización.

#### Componentes Estratégicos:

- Los Stakeholders de mayor importancia son “clientes” y “empleados”, seguidos de “gobierno” y “dueños”.

- Normatividad internacional de comportamiento.

Como resultado de este estudio se obtuvo que a nivel general las instituciones dan prelación al cumplimiento de los asuntos legales, servicio al cliente y la estrategia organizacional, así mismo se identificó que existen 2 barreras relacionadas con la concepción de la RS y los límites que inciden en esta a corto plazo. De igual forma dentro de los beneficios percibidos por las instituciones coinciden en que una política institucional de RS impacta de manera positiva la imagen institucional y reputación de las IES, así como la sostenibilidad de las mismas (Ciro Ríos, Naranjo Herrera, Avendaño Ríos, & Forero Vega, 2017).

**Incorporación de la ISO 26000, sobre organizaciones empresariales, en la legislación Colombiana:** El objetivo de este artículo fue determinar el nivel de incorporación de la guía ISO 26000 en empresas colombianas de carácter público y privado, a través de la legislación existente. Para esto, se realizó un análisis de 8000 leyes colombianas, relacionadas con las categorías organizacional, social, ambiental y operacional, derivadas de la guía ISO 26000 de Responsabilidad Social y las leyes vigentes aplicables para las empresas en Colombia.

Como resultado del estudio se identificó un nivel de incorporación del 58% de las empresas privadas, por otro lado, en cuanto a las Empresas Industriales y Comerciales del Estado (EICE), se halló un nivel de incorporación del 83%. De acuerdo al estudio, la diferencia en los dos sectores se debe a que para las EICE, es de carácter obligatorio la rendición pública de cuentas y todos los demás elementos de la categoría organizacional. Por otro lado, se identificó que en ambos sectores se incorporaron en su totalidad los aspectos relacionados con el medio ambiente, derechos laborales, y derechos de los consumidores (Arango & Ríos, 2015).

**Asociación Colombiana de Universidades (ASCUN) – Observatorio de Responsabilidad Social Universitaria (ORSU):** De acuerdo a los antecedentes publicados en la sección de historia y afiliados de la página de ASCUN, el 16 de febrero de 2007, P. Gerardo Remolina Vargas S.J, Rector de la Pontificia Universidad Javeriana y el Dr. Francisco Gómez Ortiz, Rector de la Universidad Católica de Colombia, instauraron el Observatorio de Responsabilidad Social Universitaria -ORSU-, con el fin de consolidar un grupo de Instituciones de Educación Superior, que desde una perspectiva interdisciplinar e interinstitucional, promovieran conocimiento y acciones en torno a la Responsabilidad Social de la Universidad (ASCUN, 2018).

De acuerdo a la misión del observatorio, este es un grupo de Instituciones de Educación Superior que trabajan en red para el fortalecimiento de la Responsabilidad Social Universitaria, con el fin de contribuir al desarrollo en los ámbitos local, regional, nacional y global, e incidir la política pública de la mano con los diferentes actores de la sociedad (ASCUN, 2018).

El ORSU tiene dentro de sus propósitos la articulación de una red nacional e internacional para debatir aspectos sobre responsabilidad social universitaria, socializar experiencias relacionadas con la RSU y promover proyectos sociales como respuesta a las situaciones de inequidad, pobreza, violencia, corrupción, deterioro del medio ambiente, entre otras problemáticas (ASCUN, 2018).

Actualmente, en el ORSU se encuentran afiliadas las siguientes universidades:

- Universidad Católica de Colombia
- Pontificia Universidad Javeriana
- Universidad del Rosario
- Universidad de Antioquia
- Universidad de la Sabana
- Universidad la Gran Colombia
- Universidad el Bosque
- Universidad Cooperativa de Colombia
- Fundación Universitaria Monserrate
- Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca
- Universidad Pontificia Bolivariana
- Fundación Universitaria del Área Andina

**Política de responsabilidad social en la Pontificia Universidad Javeriana:** Según la documentación publicada en el portal web de la Universidad Javeriana, en el año 2008 durante el ejercicio de revisión de la propuesta de planeación institucional, el Consejo Directivo Universitario identificó la importancia de fijar una política de responsabilidad social para el futuro inmediato de la Universidad. De acuerdo a esta iniciativa, se realizaron diversas reuniones donde participaron docentes, estudiantes, egresados y personal administrativo, constituyendo así la primera versión del documento, la cual fue actualizada y revisada por expertos en el tema, para finalmente obtener la tercera versión en Agosto de 2009 (Universidad Javeriana, 2018).

Dentro de la política de RSU, se encuentra que la Universidad Javeriana tiene como misión “ (...) *impulsar prioritariamente tanto la investigación como la formación integral centrada en los currículos; el fortalecer su condición de universidad interdisciplinaria, y el vigorizar su presencia en el país contribuyendo especialmente a la solución de las más importantes problemáticas del mismo*” (Universidad Javeriana, 2018).

De igual forma, la Pontifica Universidad Javeriana establece que para la institución la responsabilidad social “(...) *es un imperativo ético de coherencia con sus Estatutos, su Misión y su Proyecto Educativo*. Es una interpelación permanente y dinámica a la comunidad universitaria para que la sociedad esté en el corazón de la Universidad.

A la Universidad le corresponde realizar a través de sus funciones y actividades universitarias una contribución socialmente responsable y, de la misma forma, la comunidad educativa en la que obra y la sociedad en que se inserta, le demandan contribuciones específicas orientadas a promover la justicia y la reconciliación, fomentar la solidaridad, defender la dignidad de la persona humana y los derechos humanos, y comprometerse con el cuidado del medio ambiente” (Universidad Javeriana, 2018).

Dentro de las dimensiones de la implementación de la política de Responsabilidad Social se encuentra en primer lugar la definición de la misma política, la cual le corresponde al Consejo Directivo Universitario y al Rector de la Universidad, como autoridades máximas de gobierno; posteriormente, la realización directa de las contribuciones tanto en las funciones y actividades universitarias, como las actividades que se ofrecen de forma explícita y verificable, un valor significativo en la solución problemáticas sociales; y finalmente, el diseño y modelo organizacional donde se incluyen dentro de las responsabilidades la aplicación de la política institucional de responsabilidad social (Universidad Javeriana, 2018).

**Responsabilidad social en la Universidad del Rosario:** Según la información que reposa en el portal web de la Universidad del Rosario, “La Responsabilidad Social Universitaria - RSU busca resituar a la Universidad en la sociedad, alineando tres procesos (docencia, investigación y extensión) con la misión universitaria, sus valores y compromiso social.”

Adicionalmente, la Universidad del Rosario considera que dicha responsabilidad se debe realizar bajo un proceso de autorreflexión institucional donde existe participación de toda la comunidad



universitaria y los actores sociales interesados en el buen desempeño universitario o afectados por él, de igual forma, persigue la transformación efectiva del ejercicio del saber en la sociedad, enfocado hacia la solución de problemas de corrupción, violencia, inequidad, exclusión e insostenibilidad (Universidad del Rosario, 2018).

En el año 2007, nace el Instituto Rosarista de acción social “Rafael Arenas Ángel”, denominado SERES, dedicado a trabajar con poblaciones en condición de vulnerabilidad, a través de investigaciones e interacciones con la sociedad, que buscan contribuir al desarrollo local, fortalecimiento organizacional y fomentar la participación activa de las comunidades, en las decisiones que afectan a la sociedad, principalmente, en pro de la efectividad de los derechos y la atención integral de los adultos mayores (Universidad del Rosario, 2018).

Adicionalmente, la Universidad del Rosario cuenta con un programa de Acción Social Interuniversitaria conocida como ASVI, la cual nació con el esfuerzo de reactivación de la red de voluntariado de las IES de Bogotá y el Foro Nacional de Voluntariado Universitario y Responsabilidad Social Universitaria. En estos encuentros las universidades buscan consensuar métodos de gestión del voluntariado universitario, articulado con diferentes agentes para el desarrollo de las políticas al interior de las IES, de tal forma que permitan tener incidencia en el ámbito de políticas públicas en el voluntariado en el país (Universidad del Rosario, 2018).

**Responsabilidad social en la Universidad de la Sabana:** De acuerdo al documento “Marco conceptual y taxonomía de proyección social en la Universidad de la Sabana”, elaborado por la subdirectora del Instituto de Humanidades de dicha universidad, las políticas generales de proyección social surgen al definir la relación entre los conceptos de “nivel superior” en la educación universitaria, desde la perspectiva de los saberes, y el posible significado de “nivel superior” desde la perspectiva de la sociedad; por lo que la universidad, es consciente de la necesidad de propiciar espacios para el desarrollo de un pensamiento crítico, tomando como referencia el ser y deber ser de la institución, el progreso hacia el bien común y el desarrollo cultural, y para esto la universidad busca potenciar la libertad abierta a la verdad para la comunidad académica que trabaja en el cumplimiento de la misión institucional (Martínez, A., 2007)

De igual forma, la responsabilidad social de la universidad de la Sabana tiene cierta relación con el concepto de François Vallaëys en el sentido que se contemplan varios factores, tanto internos como externos a la institución, en este caso, la Universidad de la Sabana se orienta a fortalecer y consolidar

el proyecto académico de sus profesores, a culminar los procesos formales de formación de los estudiantes, e igualmente, a que su personal administrativo crezca y se consolide, tanto personal como profesionalmente, todo ello enfocado a la búsqueda y prosecución de la verdad. Así mismo, se han propuesto que las líneas y programas de investigación tengan en cuenta las problemáticas y necesidades medulares de la sociedad, sin perder el contexto de la universidad sobre la construcción de una cultura cristiana a favor de la vida y la justicia social (Martínez, A., 2007).

En conclusión, de acuerdo a los estudios relacionados con RSU a nivel nacional e internacional, se observa una interpretación del concepto enfocada a la valoración de los impactos que tienen las IES en el desarrollo de su función. No obstante, se evidencia que las estrategias dirigidas hacia la RSU no son homogéneas, ya que éstas se formulan de manera diferente dependiendo de las problemáticas de carácter social y cultural de cada país y/o comunidad.

## **4 JUSTIFICACIÓN**

En el marco de los procesos de autoevaluación de la UAM con fines del mejoramiento continuo y en los lineamientos de la acreditación institucional, existe la necesidad de evaluar el impacto de las funciones sustantivas de la universidad, en este sentido, analizar la universidad desde el enfoque de la RSU permitirá evidenciar cuál ha sido el aporte a la investigación, docencia y proyección, en los diferentes actores de la comunidad académica, es decir, sus estudiantes, graduados, empleados, empresarios y la sociedad en general.

La responsabilidad social es relevante no solo para el sector empresarial sino también para las Instituciones de Educación Superior, ya que finalmente desde allí se tiene gran influencia en la formación de los futuros empresarios y profesionales, por lo tanto, es necesario que la educación esté enfocada a fortalecer los diálogos con los grupos de interés (stakeholders) para obtener una relación de beneficio mutuo, involucrando a los profesionales con las necesidades de la sociedad, favoreciendo el fortalecimiento de la capacidad de innovación frente a la resolución de problemas y dificultades de la comunidad, proponiendo alternativas de solución que contribuyan al desarrollo social y económico.

Adicionalmente, la responsabilidad social no solo debe enfocarse en la formación de los profesionales, pues también debe preocuparse por la implementación de este enfoque de gestión organizacional al interior de la institución, para ser coherentes con la política y filosofía de la universidad.

En este sentido, la responsabilidad social universitaria se convierte en una apuesta institucional para el fortalecimiento de la misión, visión y direccionamiento estratégico de la institución, con el fin de que a través de la academia se obtenga un impacto positivo en la resolución de problemas socialmente vivos y problemáticas del contexto actual ya sea a nivel regional, nacional o internacional. Por lo anterior, es importante fomentar el relacionamiento de la UAM con diferentes grupos de interés, su comunicación y retroalimentación con el fin de conocer las debilidades, fortalezas e impacto que se tiene sobre la comunidad.

De acuerdo a esto, resulta importante identificar el impacto de las acciones tomadas por la UAM en los aspectos: a) organizacional, incluyendo en estos los ámbitos laboral y ambiental de la universidad; b) impacto cognitivo, es decir, el impacto que genera la universidad en cuanto a la producción y difusión del saber; c) impacto social, que hace relación al impacto sobre la sociedad y

su desarrollo económico y político; y finalmente d) impacto educativo, donde se busca identificar el impacto que tiene la universidad sobre la formación de los jóvenes y profesionales, sobre la ética profesional y el rol de cada profesión en la sociedad.

De esta forma, se podrá identificar el aporte de la UAM en la sociedad en relación al desarrollo sostenible, la promoción de la investigación y calidad de la misma, así como adecuada gestión de los procesos de innovación enfocados a resolver problemáticas reales en la sociedad.

## **5 REFERENTE TEÓRICO**

En este capítulo se da cuenta de la teoría relacionada con Responsabilidad Social, para esto se presentan inicialmente algunas definiciones del concepto enfocado al sector empresarial (RSE) o corporativo (RSC), para posteriormente aunar en el concepto de la Responsabilidad Social Universitaria (RSU), el cual es un tema relativamente nuevo en comparación con la RSE y/o la RSC. De acuerdo a esto, se profundiza en este concepto, identificando su origen, los diferentes enfoques y su evolución, para finalmente analizar el rol que desempeña ésta en la Universidad Autónoma de Manizales.

Así entonces, es importante analizar algunos conceptos relacionados con el desarrollo regional y sostenible, ya que la responsabilidad social tiene gran impacto en la sociedad cuando se aplica de manera asertiva, contribuyendo con el desarrollo de la comunidad.

### **5.1 REFERENTE CONCEPTUAL**

#### **Desarrollo**

A través de la historia, el -desarrollo- siempre ha actuado como protagonista principal, ya que este concepto se encuentra muy relacionado con los procesos de evolución que se han presentado tanto a nivel social como económico, tecnológico y político. Ahora bien, en cuanto al papel que desempeña la universidad para contribuir a dichos factores, dentro del proceso de evolución continuo, se ha identificado la necesidad que las universidades también evolucionen en el desempeño de su función, convirtiéndose en instituciones más flexibles y abiertas a la sociedad para afrontar desafíos de largo alcance temporal, con actitud innovadora y emprendedora, y así participar más activamente en la política de ciencia e innovación para el desarrollo sostenible (SEGIB, 2018).

Devolviéndonos un poco en la historia, hacia la revisión del momento en el cual se identificó la importancia del desarrollo, en la década de los años 90`s, el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) publica su primer informe anual sobre el desarrollo humano, como resultado de los grandes cambios presentados en la época, respecto a los sistemas políticos y las estructuras económicas a nivel mundial, principalmente en aquellos lugares donde se reflejaba una supresión de las fuerzas democráticas, identificando la importancia de mejorar las condiciones en dichos factores como parte de la evolución del ser humano, definiendo dicho desarrollo como un proceso que amplía

las oportunidades del hombre, que pueden ser variables con el tiempo, como: disfrutar de una vida prolongada y saludable, adquirir conocimientos, tener acceso a recursos para lograr calidad de vida, libertad política, económica y social (PNUD, 1990).

Anteriormente, en la época de la ilustración, el concepto de desarrollo se basaba en que a través de la razón se podrían descubrir las leyes que organizarían y regularían el orden social para convertirlo en beneficio de la gente, sin embargo, antes de ser nombrado como desarrollo, el mismo fue antecedido por términos como civilización, progreso, evolución, riqueza y crecimiento” (Valcárcel, Marcel, 2006).

Posteriormente se generaron divisiones en el concepto, ya que existían corrientes que defendían el crecimiento económico y, por otro lado, quienes lo defendían con un enfoque más humano y social. Dentro del enfoque económico, Adam Smith, en su libro *An Inquiry into the nature and causes of the wealth of nations*, expresa que el desarrollo de una nación se centra en el crecimiento de su riqueza, por lo tanto, la fuerza que gobierna este crecimiento se denomina desarrollo económico, es decir, la nación que tuviera mayor acumulación de riqueza, era la que en su momento se caracterizaba por ser desarrollada en términos económicos (Smith, A., 1794).

Por otro lado, en 1848 el filósofo, economista y político inglés, Jhon Stuart Mill, incluye la idea del bien-estar de la sociedad y la libertad, como aquellos intereses no económicos que deben ir de la mano con la riqueza, tal como lo menciona Berton (2009) en el artículo de apreciaciones conceptuales del término “desarrollo”.

Según Berton (2009), todo el mundo sabe que una cosa es ser rico y otra es ser instruido, valiente o humanitario; que las cuestiones, sobre cómo se hace rica una nación, y como se hace libre, o virtuosa, o eminente en la literatura, en las bellas artes, en las armas o en la política, tienen un significado totalmente distinto. En realidad, todas ellas se encuentran indirectamente enlazadas y reaccionan unas sobre otras. Algunas veces un pueblo se libera porque antes se había enriquecido, o se enriquece porque antes se había liberado (Berton, 2009. p. 196).

Adicionalmente, y de acuerdo a conceptos más recientes, London, S., & Formichella, M. M. (2006) generalmente el concepto de desarrollo abarca diferentes dimensiones políticas, económicas, sociales y biológicas, las cuales principalmente hacen referencia a factores y cambios cualitativos en

la vida del ser humano y a la sociedad en la que habita (London, S., & Formichella, M. M. 2006, p.19).

De acuerdo con las definiciones anteriores, el Premio Nobel de Economía en el año 1998, filósofo y economista Bengalí, Amartya K. Sen, plantea que el desarrollo puede ser considerado como un proceso de expansión de las libertades reales que disfruta la gente, las cuales dependen de factores como planes sociales y económicos, derechos civiles y políticos, industrialización, progreso tecnológico e incluso la modernización social, afecta la libertad (Sen, A., 2000).

En este contexto, varios autores concluyen en que el desarrollo está enfocado en diferentes factores que intervienen en el ser humano, que afectan su libertad y que finalmente generan un impacto en la sociedad en la que se desenvuelven.

### **Desarrollo regional**

Una de las definiciones primarias de -desarrollo regional-, es la dada por Hilhorst en 1981, donde expresa que es *“el proceso de remover las restricciones económicas, institucionales y físicas para que los grupos regionales realicen su potencial humano, es decir, el proceso mediante el cual los diversos grupos regionales llegan a tener un mayor número de opciones viables a su disposición”*, tal como se cita en el documento de propiedad del capital y desarrollo regional endógeno en el marco de las transformaciones del capitalismo actual (Boisier, S., & Silva, V., 1989, p.12).

Por otro lado, el desarrollo regional, visto desde la perspectiva intrarregional, se concibe según Boisier y Silva, “(...) primero, como parte integrante de una concepción nacional del desarrollo del sistema de regiones y segundo, como un proceso localizado de cambio social sostenido que tiene como finalidad última el progreso permanente de la región, de la comunidad regional como un todo y de cada persona en ella” (Boisier, S., & Silva, V., 1989, p. 13).

### **Desarrollo sostenible**

Para abordar este concepto es interesante analizar que el desarrollo sostenible es el resultado de la conciencia adquirida, que cada vez es mayor, con referencia a los problemas medioambientales, las cuestiones socio-económicas y las preocupaciones acerca del futuro de la humanidad; es por esto que se muestran las siguientes definiciones:

La publicación del Informe Brundtland (WCED, 1987), también llamado “Nuestro Futuro Común” (Our Common Future), la Comisión Mundial sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo de la ONU define el desarrollo sostenible como “(...) *el desarrollo que satisface las necesidades de la generación actual sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias*” (WCED, 1987:8)

De igual forma, se podría decir que el concepto de desarrollo sostenible representa un cambio en la comprensión del lugar de la humanidad en el planeta, pero está abierto a interpretación de ser algo casi insignificante, como llegar a ser de una importancia extrema para la humanidad, para lo cual Daly (2002), expone que:

*“La utilidad debe ser sostenida; es decir, la utilidad de las futuras generaciones debe ser no decreciente. El futuro debería estar al menos tan bien como el presente en términos de su utilidad o la felicidad experimentada por sí misma. La utilidad aquí se refiere a la utilidad promedio per-cápita de miembros de una generación.*

*Debe mantenerse el rendimiento físico, es decir, el físico entrópico debe fluir de las fuentes de la naturaleza a través de la economía y regresar a los sumideros de la naturaleza, es no dejarse abatir. Más exactamente, la capacidad del ecosistema para sostener esos flujos no debe ser atropellada. El capital natural debe mantenerse intacto. El futuro será al menos acomodado como el presente en términos de su acceso a los recursos y servicios biofísicos suministrados por ecosistema”* (Daly, 2002. p1).

## **Responsabilidad social**

Existen varios conceptos sobre la Responsabilidad Social, algunos enfocados a la concepción ética de las organizaciones, otros enfocados hacia la rentabilidad de las mismas, e inclusive se relaciona el tema como una estrategia de marketing empresarial para incrementar rentabilidad, de acuerdo a esto, es preciso especificar el concepto de responsabilidad social antes de introducirnos en el tema de responsabilidad social empresarial y revisar su evolución.



**Tabla 3. Evolución de la RS**

<b>TIEMPO</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
<b>Siglo XIX</b>	Asistencia social, obras de caridad efectuadas principalmente por la iglesia y financiadas a través de donaciones privadas y a requerimientos de orden fundamentalmente ético o religioso, acciones individuales.
<b>Comienzos del siglo XX</b>	Sociedad civil o el crecimiento en la acción del estado tienen una fuerte incidencia en el desarrollo de la “filantropía”, impulsada voluntariamente por las empresas a través de donaciones orientadas a instituciones de beneficencia y obras sociales tanto religiosas como laicas.
<b>Años 30’s</b>	<p>Berle y Means (1932), plantean que la corporación debe comportarse como la mayor institución social.</p> <p>Las actividades sociales de las empresas se formalizan bajo la figura jurídica de las fundaciones de las corporaciones. Desarrollo en numerosos países de legislación destinada a estimular las donaciones privadas.</p> <p>Para Chester Barnard (1938), el propósito de la corporación es servir a la sociedad, el ejecutivo debe pasar ese propósito moral a los empleados.</p>
<b>Años 50’s</b>	Se habla de ética empresarial, existen discusiones anteriores en términos de ética y economía, pero son casos aislados. Las preocupaciones por las consecuencias sociales de las actuaciones empresariales llevaron a formular el concepto de la responsabilidad social de la empresa.
<b>Años 60’s</b>	<p>Expansión de la reflexión académica sobre las obligaciones de las empresas hacia los diversos grupos sociales, lo mismo que sobre la relación entre desarrollo humano y crecimiento económico.</p> <p>La palabra stakeholder fue acuñada en un memorando interno en el Instituto de Investigación de Stanford en 1963. En 1965 en la Declaración de Delhi se define el modelo de Teoría de Stakeholder.</p>

	<p>Milton Friedman en 1970 planteó en su artículo “The Social Responsibility of Business is to Increase its Profits”, que la única responsabilidad social de la empresa sería la de ganar tanto dinero como fuera posible.</p> <p>Dill en 1975 utiliza el concepto stakeholder como una sombrilla para la gerencia estratégica. Harvard Business School trabaja en un proyecto de RSC pragmático llamado el Modelo de RSC.</p> <p>En 1977 la Wharton School empieza un centro de investigación aplicada con el Proyecto Stakeholder, busca desarrollar una teoría de gerencia que permita a los ejecutivos formular e implementar estrategia corporativa en ambientes turbulentos.</p>
<p><b>Años 70's</b></p>	<p>A finales de los años setenta se va consolidando la ética empresarial como especialidad disciplinaria. A partir de entonces la producción académica comenzó a crecer. En 1981 aparece Business and Professional Ethics Journal, editado por el Centre for Applied Ethics de la Universidad de la Florida.</p> <p>En 1982, el Journal of Business Ethics, revista especializada en el campo de la ética empresarial.</p> <p>En 1986 se da un fuerte impulso al tema por los escándalos sucedidos en la presidencia de Ronald Reagan por negocios dudosos, llamados Irangate Scandal. Esto impulsó la creación de cátedras de ética de los negocios y a que se escribieran artículos y libros sobre el tema.</p> <p>1987 se creó en Europa la European Business Ethics Network [EBEN].</p> <p>En Japón el ministro de justicia Hasegawa se veía involucrado en problemas de corrupción en 1988. En este año se publica el libro “ética y management” de Blanchard y Peale.</p>
<p><b>Años 80's</b></p>	

*Fuente: Adaptación de Aproximación y cuestionamientos al concepto responsabilidad Social Empresarial. Aguilar (2008)*

Según la Organización de los Estados Americanos (OEA) y el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), la definición de Responsabilidad Social se puede concebir de la siguiente manera: *“La Responsabilidad Social es una política de calidad ética del desempeño de la organización, que se ocupa de la gestión responsable de los impactos que genera hacia adentro y hacia afuera, solucionando continuamente los problemas diagnosticados en colaboración con las partes interesadas y/o afectadas”* (OEA-BID, 2007).

De acuerdo con la definición establecida por la guía ISO 26000:2010, la responsabilidad social es:

*“Responsabilidad de una organización ante los impactos que sus decisiones y actividades ocasionan en la sociedad y el medio ambiente, mediante un comportamiento ético y transparente que:*

- Contribuya al desarrollo sostenible, incluyendo la salud y el bienestar de la sociedad;
- Tome en consideración las expectativas de sus partes interesadas;
- Cumpla con la legislación aplicable y sea coherente con la normativa internacional de comportamiento; y
- Esté integrada en toda la organización y se lleve a la práctica en sus relaciones” (ISO 26000, 2010).

De esta forma la RS es un conjunto de acciones que deben ser coherentes tanto al interior de la organización con sus empleados, directivos, socios, etc, como con los clientes y el entorno donde se desempeña, de manera que pueda llevar un seguimiento al impacto que tienen sus acciones, ya sean positivos o negativos, planeadas o no planeadas; de esta forma, se puede contribuir a la solución de problemas a través de políticas de impacto, herramientas de medición y diagnóstico de los procesos, en busca de un mejoramiento continuo para obtener mayor satisfacción de los clientes y fortalecer la comunicación con las partes interesadas o stakeholders.

Dentro de los objetivos de la RS se encuentra el maximizar los impactos positivos y minimizar los impactos negativos, lo que implica tener un conocimiento amplio sobre los mismos para poder realizar una clasificación adecuada; de igual forma, es necesario asociarse con las partes interesadas para potencializar los impactos positivos (OEA-BID, 2007).

Adicionalmente, de acuerdo con la publicación de Catellani, A. (2011), en el documento: *La justification et la présentation des démarches de responsabilité sociétale dans la communication corporate: notes d'analyse textuelle d'une nouvelle rhétorique épideictique*, según Janneret “Las empresas deben buscar hoy una conciliación entre la naturaleza y los valores comerciales e industriales (según las categorías de Boltanski y Thévenot, 1991) por un lado, y los valores del entorno natural y la solidaridad social, más bien relacionados con naturaleza cívica. El término "desarrollo sostenible", que es intrínsecamente polisémico, y su equivalente visual (con los tres círculos de lo social, lo ambiental y lo económico que se cruzan), se han convertido en herramientas lingüísticas y discursivas típicas de esta operación de justificación y armonización” (Catellani, A., 2011, p.3).

## **Responsabilidad social empresarial**

De acuerdo al artículo de evolución histórica de los conceptos de responsabilidad social empresarial y balance social, publicado por Correa Jaramillo (2007), a mediados del siglo XX inicia la participación voluntaria por parte de las organizaciones en la sociedad, a través de la realización de actividades filantrópicas puntuales.

Posteriormente, en la segunda mitad del siglo XX, la sociedad toma consciencia de la capacidad del sector privado para influir en la solución de problemas sociales, al reconocer los daños que genera con su actividad en el entorno, lo que generó una reacción por parte del Estado, quien intervino mediante la imposición de normas para garantizar la protección de los bienes públicos y recursos naturales. En los años 1990 la competitividad era un factor clave en las organizaciones, para lo cual la actitud responsable de las organizaciones generaba un valor agregado en el mercado, reflejando una imagen transparente ante los clientes, convirtiendo dicha actividad en una estrategia de mercadeo. Es entonces cuando se empieza a crear una nueva filosofía de realizar negocios en un contexto socialmente responsable, donde se busca un ambiente social estable, de educación y desarrollo (Correa Jaramillo, J. G., 2007).

En el mundo actual las empresas comerciales se han convertido en el motor económico de las sociedades y es por esto que cualquier alteración del clima social impacta de manera directa a este tipo de compañías; de aquí que la RSE se ha convertido en uno de los nuevos pilares de desarrollo de las organizaciones en aras de conseguir el éxito. Teniendo en cuenta lo anterior, las empresas no solo deben preocuparse por obtener ganancias y beneficios para sus accionistas, sino que deben ocuparse de la misma manera por satisfacer los intereses de la sociedad en general. Así, la estrategia en materia de RSE se convierte en una herramienta de valor significativo con respecto a la sostenibilidad de las sociedades y de las naciones (Galbreath, 2009).

Por otro lado, la definición de Responsabilidad Social Corporativa (RSC) de la *European Comission* (2018) que refiere que las empresas se responsabilicen del impacto que generan en la sociedad, además considera que la RSE es importante para la sostenibilidad, la competitividad y la innovación de las empresas.

Lo que se traduce de manera aproximada a lo siguiente: La responsabilidad social corporativa (RSC) se refiere a las empresas que son responsables de su impacto en la sociedad. La *European*

Comission considera que la RSC es importante para la sostenibilidad, la competitividad y la innovación de las empresas de la Unión Europea (UE) y la economía de la UE.

De igual forma, según el artículo: Universitarios y Responsabilidad Social. Calidad en la Educación, los autores definen la RS, de la siguiente manera:

*“La orientación de las actividades individuales y colectivas en un sentido que permita a todos igualdad de oportunidades para desarrollar sus capacidades, eliminando y apoyando la eliminación de obstáculos estructurales de carácter económico y social, así como los culturales y políticos que afectan o impiden ese desarrollo”* (Urzúa, 2001, pp. 2; citado por Navarro, Gracia et al; 2012).

Según el autor François Vallaey, la RSE se define como:

*“Conjunto de prácticas de la organización que forman parte de su estrategia corporativa, y que tienen como fin evitar daños y/o producir beneficios para todas las partes interesadas en la actividad de la empresa (clientes, empleados, accionistas, comunidad, entorno, etc.), siguiendo fines racionales y que deben redondear en un beneficio tanto para la organización como para la sociedad”* (Vallaey, F. 2008, pp. 2).

La Comisión de las Comunidades Europeas define la RSE como:

*“Un concepto con arreglo al cual las empresas deciden voluntariamente contribuir al logro de una sociedad mejor y un medio ambiente más limpio. (...) Esta responsabilidad se expresa frente a los trabajadores y, en general, frente a todos los interlocutores de la empresa, que pueden a su vez influir en su éxito”* (Comisión de las Comunidades Europeas, 2001, pp. 4).

### **Responsabilidad social universitaria**

Dentro del proceso de evolución de la Responsabilidad Social Universitaria, Katayama Omura (2014), expresa en su artículo sobre modelos de responsabilidad social universitaria, que la RSU tiene sus antecedentes en la RSE, pues inicialmente fueron las empresas quienes tomaron conciencia sobre la importancia de ser socialmente responsables, encontrando como beneficio que las acciones que generaban impactos positivos en su entorno natural y social, se traducían en beneficio no solo para su entorno sino también para la empresa. De acuerdo a esto, y dado que la “Universidad” no es

considerada una empresa, ya que su fin supremo corresponde a la formación de profesionales y no a la generación de utilidades, como sería el caso de una empresa, la institución universitaria lleva en su esencia el principio de responsabilidad social compartida como producto de la vinculación existente entre universidad-sociedad.

En este sentido, Katayama Omura (2014), menciona la existencia de dos grandes modelos de RSU, así: “a) *RSU entendida como un caso particular o variación de la responsabilidad social empresarial*” y “b) *RSU entendida como distinta a la responsabilidad social empresarial*”; así mismo, establece submodelos para el segundo modelo anteriormente mencionado, que se identifican según como la institución considera a los “usuarios” o “grupos de interés”, los cuales pueden ser a su vez de dos tipos: internos o externos; en los primeros están considerados: docentes, alumnos y administrativos, y en los segundos está la sociedad en general, representada por: empresa, gobierno, particulares y demás grupos de interés, que son los que finalmente contratan a los profesionales egresados de la universidad; así entonces, el primer submodelo es el que considera tanto los usuarios internos como externos, siendo en éste la RSU un enfoque transversal a la institución; por su parte el segundo submodelo, es el que considera principalmente a los usuarios externos, en donde si bien la RSU sigue teniendo un enfoque transversal a la institución, su principal enfoque está orientado hacia los egresados, grupos de interés y sociedad, en donde toma gran relevancia tanto la extensión universitaria como la proyección social, tal como se observa en la Tabla 4. Submodelos del Modelo de la RSU Vs RSE.

El autor enfatiza en que el segundo modelo (RSU diferente a la RSE), además de aceptar la responsabilidad de la universidad para con el entorno (incluyendo el medio ambiente), resalta además el aspecto científico, humanístico y tecnológico de la misma como institución intelectual, la cual no puede ni debe estar sometida a las necesidades del mercado ni de la política (Katayama Omura, 2014).

**Tabla 4. Submodelos del Modelo de la RSU Vs RSE**

<b>Submodelo</b>	<b>Enfoque u orientación</b>	<b>Descripción</b>
------------------	------------------------------	--------------------

1	Considera a los usuarios internos y externos	La RSU se considera un enfoque transversal a la institución que tiene injerencia en todos los aspectos de la vida universitaria (gestión administrativa, docencia, investigación, extensión universitaria y gestión social)
2	Considera principalmente a los usuarios externos	Aunque la RSU continúa siendo un enfoque transversal a la institución universitaria, su interés inmediato está orientado a los egresados, los stakeholders y la sociedad.

*Fuente: Elaboración propia basada en Katayama Omura (2014).*

Por otro lado, De la Cruz y Sasia (2008), manifiestan que la responsabilidad social de las universidades no consiste únicamente en: *“formar ciudadanos responsables, en contribuir al desarrollo económico, social y cultural de nuestras sociedades, o en generar nuevos saberes a través de la investigación y transmitirlos adecuadamente”*, sino que enfatizan en la trascendencia de dichas acciones, aclarando que es necesario que la universidad promueva la justicia social, a través de la transformación de las estructuras de injusticia y desigualdad que se evidencia en la sociedad latinoamericana, lo cual implica poner la universidad al servicio de la sociedad es decir, poner la docencia, la investigación y la proyección social al servicio de la justicia social. Es por esto que del planteamiento de RSU de De la Cruz y Sasia (2008), se define una herramienta para la construcción de una sociedad sostenible, así: *“La responsabilidad social de la universidad es una estrategia válida para el modelo de construcción sostenible y justa que requieren nuestras sociedades”* (De la Cruz y Sasia, 2008, p.20).

De igual forma, la definición de RSU de Gaete Quezada (2015), en el estudio de caso de la responsabilidad social universitaria desde la perspectiva de las partes interesadas, también encuentra cierta afinidad con la posición desarrollada por De la Cruz y Sasia (2008), ya que coinciden en que el financiamiento de las universidades públicas debe ser de cierta forma devuelto a la sociedad, de acuerdo a esto Gaete Quezada (2015) define la RSU así: *“Es un comportamiento de la comunidad universitaria, tanto a nivel institucional como individual que posee un carácter implícito y obligatorio en el caso de las universidades públicas, en virtud de la financiación que la sociedad le otorga, y por la cual debe revertir a la sociedad intentando a lo menos: (1) mantener una relación activa y permanente con la sociedad en la cual está inserta; (2) responder a las necesidades sociales propias de su entorno; (3) gestionar adecuadamente los impactos sociales de su quehacer; y (4)*

*fomentar el comportamiento socialmente responsable internamente como en el resto de la sociedad”* (Gaete Quezada, 2015, p.21).

De igual forma, al consultar el modelo de educación peruano, se encontró que la Ley Universitaria define la RSU en su artículo 124 como:

La responsabilidad social universitaria es la gestión ética y eficaz del impacto generado por la universidad en la sociedad debido al ejercicio de sus funciones: académica, de investigación y de servicios de extensión y participación en el desarrollo nacional en sus diferentes niveles y dimensiones; incluye la gestión del impacto producido por las relaciones entre los miembros de la comunidad universitaria, sobre el ambiente, y sobre otras organizaciones públicas y privadas que se constituyen en partes interesadas.

La responsabilidad social universitaria es fundamento de la vida universitaria, contribuye al desarrollo sostenible y al bienestar de la sociedad. Compromete a toda la comunidad universitaria (Ley 30220, 2014, p.17).

Así mismo, resulta pertinente analizar algunas teorías económicas que se relacionan con la RSU, pues según Liarán & Andrades (2015), estas teorías tienen implicaciones para la práctica y la investigación en RSU, puntualmente en lo que respecta a la teoría de la agencia, teoría de los stakeholders, teoría de la legitimidad, teoría institucional y la teoría basada en recursos y capacidades (Larrán-Jorge & Andrades-Peña, 2015), para lo cual se describen cada una de ellas y su relación con la RSU según Larrán-Jorge & Andrades-Peña (2015).

**Teoría de la Agencia:** Shankman (1999), menciona que una de las principales características de esta teoría, consiste en la relación existente entre dos personas o grupos, denominados agente y principal, donde el primero tiene una serie de obligaciones que deben ser cumplidas por el segundo (Larrán et al, 2015, p. 94). En el contexto del sector público, Collin et, al. (2009), manifiesta que la base principal de la teoría de la agencia consiste en que los gestores públicos no tienen los mismos intereses que los directivos de una empresa del sector privado, pues estos encuentran la necesidad de rendir cuentas para mostrar la maximización de los intereses y para reducir conflictos de agencia entre directivos y accionistas, mientras que en el sector público la rendición de cuentas tiene como objeto demostrar un comportamiento y manejo responsable de recursos, pues una de las características de esta teoría se relaciona con que el comportamiento de los directivos tienden a maximizar sus intereses



particulares en detrimento de los de la organización, generando una desventaja para la ciudadanía, ya que los gestores públicos disponen de información que los ciudadanos desconocen, donde se puede generar un comportamiento oportunista para lograr un beneficio particular por parte de los gestores públicos (Larrán et al, 2015, p. 94).

Situación similar a la relación entre el Estado y la universidad pública, ya que esta última tiene un alto grado de autonomía en su gestión, depende de los recursos asignados por la administración pública y rinde cuentas a la sociedad sobre la utilización de dichos recursos y el cumplimiento de los objetivos trazados (Larrán et, al. 2015, p. 94).

**Teoría de los stakeholders:** Argandoña (1998) señala que esta teoría se relaciona con las obligaciones que tienen las empresas respecto a sus accionistas, empleados, proveedores, clientes o demás grupos cuya relación se mantuviera por razones económicas (Larrán et al, 2015, p. 95).

Así mismo, Benneworth y Arbo (2006) mencionan que las universidades integran diferentes demandas de los agentes sociales, pues tienen una vocación pública y de responsabilidad social, en el sentido de que es la sociedad la que delimita las responsabilidades de la universidad. Desde esta perspectiva, Jongbloed et al. (2008) señalan que uno de los principales incentivos de implementar un enfoque de gestión basado en la teoría de los stakeholders, consiste en que se incrementa el grado de integración de las universidad a la sociedad (Larrán et al, 2015, p. 95).

Adicionalmente, Casani et, al. (2010), señalan que un modelo de gestión de RSU implica que las decisiones estratégicas de la universidad tengan en cuenta los intereses de los diferentes stakeholders o agentes sociales, estableciendo de esta forma un compromiso entre los intereses de los grupos que integran las universidades y los objetivos mismos de la institución (Larrán et al, 2015, p. 96).

**Teoría de legitimidad:** Gray et, al. (1996:45) expresan que el enfoque de la teoría de la legitimidad se puede definir como: “una visión de la organización y la sociedad orientada a los sistemas (...) que nos permite focalizar el rol de la información y la divulgación en la relación entre organizaciones, el Estado, los individuos y/o grupos” (Larrán et al, 2015, p. 97).

Bozeman (2000) indica que debido a la importancia de la teoría de legitimidad, las instituciones de educación superior han comprendido que la política de financiación debe ajustarse a criterios empresariales (Larrán-Jorge & Andrades-Peña, 2015, p. 97). Para lo cual, Powers (2004) manifiesta

que las universidades readaptando el contrato social entre con los gobiernos, de tal forma que el componente I+D está siendo financiado por la licencia de la universidad evolucionar la agenda de comercialización con empresas de diferentes tamaños (Larrán et al, 2015, p. 97).

**Teoría institucional:** Llamas (2005) expresa que la teoría institucional está implícita en las organizaciones, donde uno de los factores claves para el éxito corresponde a la definición de reglas y normas institucionales como estrategia para alcanzar su aceptación, legitimidad o prestigio (Larrán et al, 2015, p. 99).

Así mismo, Vaca et al (2007), expresa que en el ámbito organizativo existe un comportamiento denominado isomorfismo, el cual se relaciona con la tendencia de las organizaciones a volverse similares por influencia de los fenómenos que se desarrollan en sus contextos institucionales. De acuerdo a esto, De la Torre (2009) resalta que el efecto del isomorfismo exige un esfuerzo adicional a las organizaciones socialmente responsables para mostrar su diferenciación al momento de difundir el alcance de su compromiso, donde la política de responsabilidad juega un papel importante para la reputación corporativa de la organización (Larrán et al, 2015, p. 98).

**Teoría basada en recursos y capacidades:** Sanje y Senol (2012) manifiestan que factores como la globalización, la privatización de las universidades y el alto grado de competitividad entre estas, está generando que las universidades adopten un enfoque de gestión empresarial para permanecer en este entorno dinámico. Asimismo, Atakan y Eker (2007) y Sanje y Senol (2012) coinciden en que dentro de la teoría de recursos y capacidades, la responsabilidad social es considerada como una estrategia de la universidad que genera ventajas competitivas sostenibles (Larrán et al, 2015, p. 100).

Por otro lado, François Vallaey, uno de los autores más reconocidos en el ámbito de la RSU en su artículo “Responsabilidad Social Universitaria: una nueva filosofía de gestión ética e inteligente para las universidades, define la RSU como: “Una política de mejora continua de la Universidad hacia el cumplimiento efectivo de su misión social mediante 4 procesos: Gestión ética y ambiental de la institución; Formación de ciudadanos responsables y solidarios; Producción y Difusión de conocimientos socialmente pertinentes; Participación social en promoción de un Desarrollo más humano y sostenible” (Vallaey, F. 2008, p. 209).

Así mismo, Vallaey, F. (2008), hace claridad en la clasificación de los grupos de interés de la universidad, especificando que existen varios tipos de “afectados” o “interesados” en ella, por lo cual

clasifica la RSU en diferentes niveles, entendiendo que el primer nivel de partes interesadas corresponde a los estudiantes, docentes y personal administrativo; sin embargo, también existe un grupo de “interesados-afectados” externos, que se divide en dos, por un lado los empleadores, egresados, proveedores y socios estratégicos, y por otro lado, el estado, la sociedad y el medio ambiente; lo anterior se ilustra en la Figura 2. Niveles de RSU y grupos de interés de la Universidad:

**Figura 2. Niveles de RSU y grupos de interés de la Universidad**



Fuente: Responsabilidad social universitaria: una nueva filosofía de gestión ética e inteligente para las universidades.  
François Vallaëys (2008)

Al respecto, Vallaëys, F. (2008), afirma que la inclusión de los grupos de interés internos en la gestión de la universidad, es muestra de coherencia institucional con la formación enfocada a la RSU; sin embargo, enfatiza sobre la importancia de incluir también a los egresados, empleadores y comunidades locales, en el diseño de los planes de estudio y las líneas de investigación de una universidad, ya que esto define el estilo y el espíritu de RSU de la institución.

En este sentido, también es importante mencionar que la OEA-BID, consideran que la RS es aplicable a cualquier tipo de organización, siempre y cuando se enfoque de manera adecuada según el sector al que pertenezca, en este caso, para una universidad, la calidad de la educación, la coherencia entre su estructura organizacional y sus objetivos de formación son temas de gran importancia, concentrándose principalmente en la formación humana y profesional (propósito

educativo) y la construcción de nuevos conocimientos (propósito de investigación) (OEA-BID, 2007).

De acuerdo a lo anterior, es preciso mencionar que en este proyecto se hizo un énfasis especial en el modelo de RSU propuesto por François Vallaey, quien además refiere que las universidades deben evaluar los impactos de sus funciones misionales en 4 categorías que se muestran a continuación en la Figura 3. Tipos de Impactos Universitarios, los cuales se encuentran estrechamente ligados a la RSU:

**Figura 3. Tipos de Impactos Universitarios**



Fuente: Vallaey, F. 2008. Responsabilidad Social Universitaria: una nueva filosofía de gestión ética e inteligentes para las universidades

- 1. Impactos de funcionamiento organizacional:** En este aspecto se encuentran los impactos que genera la universidad en la vida cotidiana del personal administrativo, docente y estudiantil; así mismo, involucra las acciones que toma la universidad en el entorno organizacional y el medio ambiente que afecta a las personas y sus familias (Vallaey, F. 2008).
- 2. Impactos educativos:** Este es un impacto directo que tienen las universidades sobre la formación de los jóvenes y profesionales, ya que la manera de enseñar y aprender, influye en la deontología profesional o ética profesional, de forma consciente o no, de cada disciplina y su respectivo rol social, es decir, todo lo relacionado con los procesos de

enseñanza-aprendizaje y la construcción curricular que trascienden en el perfil del egresado (Vallaes, F. 2008).

3. **Impactos cognitivos:** La universidad orienta la producción del saber y las tecnologías, influye en la limitación o fragmentación de los saberes en cada especialidad y articula la relación entre tecnociencia y sociedad, es decir, todo lo relacionado con las orientaciones epistemológicas y deontológicas, los enfoques teóricos y las líneas de investigación, los procesos de producción y difusión del saber, que repercuten en el modo de gestión del conocimiento (Vallaes, F. 2008).
4. **Impactos sociales:** Impactos directos sobre el futuro de la sociedad en el desarrollo económico, social y político de la misma. La universidad también es considerada como un referente y como un actor social que puede promover o no, el progreso y el capital social, capaz de vincular la educación de los estudiantes con la realidad social exterior y hacer accesible el conocimiento a todos. En resumen, este impacto hace referencia a todo lo relacionado con los vínculos de la universidad con actores externos, su participación en el desarrollo de la comunidad y del capital social, lo que deriva en el “papel social” de la misma, como promotora del desarrollo humano sostenible (Vallaes, F. 2008).

De esta forma, Vallaes (2008), afirma que a su vez existen 4 políticas articuladas en la gestión universitaria socialmente responsable, las cuales guardan relación con los 4 impactos anteriormente descritos, detallados en la Figura 4. Ejes de Gestión Universitaria Socialmente Responsable, y que pueden ser formuladas por cada universidad de acuerdo a sus características y visión institucional; dichas políticas corresponden a:

**Calidad de vida institucional ejemplar:** Este aspecto hace referencia al clima laboral, la gestión de recursos humanos, los procesos democráticos internos y el cuidado del medio ambiente. Aquí, la idea es lograr un comportamiento organizacional éticamente ejemplar para la educación continua no formal, desde los mismos hábitos cotidianos rutinarios de todos los integrantes de la universidad, trabajadores administrativos, personal docente y estudiantes, ya que el comportamiento mismo de estos grupos de interés influye en la enseñanza de conductas que no se dictan en el aula de clase, como reafirmar a diario valores de buen trato interpersonal, democracia, transparencia, buen gobierno, respeto de los derechos laborales, seguridad, prácticas ciudadanas e incluso conductas ecológicas para el desarrollo sostenible, cuando la misma universidad y sus docentes aplican conductas de ahorro de energía, reciclaje, entre otros.

**Formación académica integral de ciudadanos responsables:** En este aspecto, el objetivo es que la formación profesional y humanística suministrada por la universidad, se oriente hacia un perfil de egresado que haya logrado e incorporado competencias ciudadanas de RS para el desarrollo sostenible de la sociedad. Esto implica que la orientación curricular general, tenga relación estrecha con los problemas reales, en contacto directo con actores externos, bajo el método del aprendizaje basado en -Proyectos Sociales-.

**Gestión social del conocimiento:** Este eje se encuentra directamente relacionado con la investigación y los modelos epistemológicos promovidos desde el aula. La idea es orientar la actividad científica y la experiencia hacia la responsabilidad social y contribuir al ejercicio ciudadano de reflexión crítica para superar la inaccesibilidad social del conocimiento y la irresponsabilidad de la ciencia.

**Participación social solidaria y eficiente:** Este punto hace referencia a la participación social de la universidad en el desarrollo humano sostenible de la comunidad, enfocada a organizar proyectos con actores externos de tal modo que se constituyan vínculos para el desarrollo social de los participantes académicos y no académicos, donde se benefician tanto los estudiantes y docentes, como los actores externos a través de la constitución de comunidades de aprendizaje mutuo para el desarrollo, y redes de capital social para la toma de decisiones orientadas al desarrollo humano sostenible.

**Figura 4. Ejes de Gestión Universitaria Socialmente Responsable**



Fuente: ¿Cómo enseñar Ética, Capital Social y Desarrollo en la Universidad? Estrategias de RSU Módulo 2:  
Responsabilidad Social Universitaria: Ética Desde la Organización.

Según la Organización de los Estados Americanos (OEA) y el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), la definición de Responsabilidad Social Universitaria se puede definir de la siguiente manera: “Es una política de calidad ética del desempeño de la comunidad universitaria (estudiantes, docentes y personal administrativo), a través de la gestión responsable de los impactos educativos, cognitivos, laborales y ambientales que la universidad genera en un diálogo participativo con la sociedad, para promover un desarrollo sostenible-Comunidades de Aprendizaje mutuo para el Desarrollo” (OEA-BID, 2007).

Por otro lado, Núñez Chicharro, M., Alonso Carrillo, I., & Pontones Rosa, C. (2015), proponen verificar la validez de indicadores propuestos de RSU bajo la perspectiva de la dimensión organizacional, partiendo de la clasificación planteada por el Global Reporting Initiative (GRI), el cual establece los principios e indicadores que las empresas pueden utilizar para reportar y medir su desempeño económico, social y ambiental, a través de la Guía G3. De acuerdo a esto se identifica gran nivel de correspondencia entre los reportes del GRI y la guía de Responsabilidad Social (RS) de la norma ISO 26000, pues esta norma de RS enfatiza el valor sobre la publicación del desempeño de la Responsabilidad Social frente a las partes interesadas internas y externas, lo que de igual forma representa un alto nivel de atención internacional frente al asunto de reportar, aspecto que se encuentra alineado con la misión del Global Reporting Initiative (GRI), en cuanto a la publicación de prácticas comunes de desempeño económico, social y ambiental (Global Reporting Initiative, 2010, p.4)

A continuación se relacionan algunos aspectos comunes identificados en la ISO 26000 y la Guía G3 del GRI, según el Global Reporting Initiative (2010):

- Inclusividad de las partes interesadas y Materialidad. En el capítulo 7.6.2 de la norma ISO 26000 se menciona que los reportes de Responsabilidad Social no solo deberían atender las preocupaciones de los interesados, sino también contemplar asuntos relevantes y significativos de la organización. Sobre este tema, el GRI también tiene un enfoque similar bajo el principio de Materialidad de los reportes, donde de acuerdo a las orientaciones los asuntos, estos se consideran materiales si generan impactos económicos, sociales o ambientales, o si influyen considerablemente en las decisiones de las partes interesadas acerca de una organización, adicionalmente, el GRI aconseja involucrar las partes interesadas en el proceso de reporte bajo el principio de inclusión de las partes interesadas (Global Reporting Initiative, 2010, p.5).
- Contexto de sostenibilidad y exhaustividad. En el capítulo 7,5 de la norma ISO 26000 se menciona que los reportes de Responsabilidad Social deberían presentar el desempeño operacional de la organización bajo un contexto de desarrollo sostenible, así como en materia de responsabilidad social. Al respecto los principios de contexto de sostenibilidad e integridad del GRI también contempla estos con un enfoque que puede ayudar a identificar y priorizar asuntos económicos, sociales y ambientales a contemplar en un reporte.

Así mismo, Núñez Chicharro, M., Alonso Carrillo, I., & Pontones Rosa, C. (2015) plantean que la Responsabilidad Social Universitaria puede ser medida de acuerdo al impacto que genera el desarrollo de sus actividades, clasificando este impacto entre i) dimensión organizacional, relacionada con el desempeño de la universidad, donde se tienen 4 factores clave: 1) el Gobierno Corporativo, 2) el impacto económico, 3) el impacto medioambiental y 4) el impacto social; ii) dimensión educativa, relacionada la función formativa y educadora de la universidad, en relación con la Responsabilidad Social; iii) dimensión investigadora y epistemológica con enfoque al área de Responsabilidad Social; y por ultimo iv) Dimensión social, relacionada con la influencia en el desarrollo humano y social, participación en la comunidad y su relación con agentes sociales. Dentro de esta investigación, los indicadores utilizados se enfocaron en la dimensión organizacional, donde se establecieron los siguientes indicadores para la categoría de Gobierno Corporativo, en las demás categorías se acogieron a la propuesta del GRI, así:



- Mención a la pertinencia social (problemas globales) en la misión y visión (si/no)
- Mención a la sostenibilidad en la misión y visión (si/no)
- Mención a la multiculturalidad y/o diversidad en la misión y visión (si/no)
- Existen disposiciones que regulen la participación de los grupos de interés en la toma de decisiones (si/no)
- Publican memoria de Sostenibilidad o Responsabilidad Social (Núñez Chicharro, M., Alonso Carrillo, I., & Pontones Rosa, C. 2015)

### **Evaluación de resultados y evaluación de impacto.**

De acuerdo al PNUD *“Las evaluaciones de resultados se distancian del viejo enfoque de evaluar los resultados de los proyectos contrastándolos con los objetivos de los proyectos, y se inclinan hacia la evaluación de la forma en que dichos resultados contribuyen a cambiar las condiciones de desarrollo, en conjunción con la asistencia de los socios”* donde los socios hace referencia a los actores con los que se mantiene una relación sustantiva en búsqueda de resultados comunes, y asimismo, establece que *““Resultados” son los cambios de desarrollo que tienen lugar entre la culminación de los productos y el logro del impacto, y se logran en partenariado con terceros”*. (Oficina de Evaluación del PNUD, 2002, p.7).

Según la Aedo, C . (2005), *“La evaluación de impacto tiene como propósitos determinar si un programa produjo los efectos deseados en las personas, hogares e instituciones a los cuales este se aplica; obtener una estimación cuantitativa de estos beneficios y evaluar si ellos son o no atribuibles a la intervención del programa”* (Aedo, C, 2005, p.7)

Aedo, C. (2005) describe cuatro dimensiones que definen varios tipos de estimaciones de impacto, así:

a) Impacto del programa mediante investigaciones cuantitativas o cualitativas: i) cuantitativas al utilizar como indicador de impacto la diferencia atribuible al programa en alguna variable susceptible de ser descrita en forma métrica; ii) cualitativas al utilizar variables a las que no se puede aplicar una métrica, proporcionando información relativa al valor que le asignan sus beneficiarios a los programas, así como de los procesos que afectan los resultados, lo que permite obtener una mayor comprensión de los resultados observados.

b) Forma en que se construye la muestra de individuos que se utilizará para la estimación. Las evaluaciones de impacto generalmente utilizan, además de la muestra de participantes sobre los cuales se ha materializado la intervención, otra muestra para efectos de comparación. La forma en que se construyen ambas muestras permite clasificar las investigaciones en experimentales y no experimentales: i) las investigaciones de tipo experimental construyen ambas muestras asignando aleatoriamente a una y otra, individuos provenientes de una misma población de elegibles; y ii) en las investigaciones no experimentales, las muestras no se construyen aleatoriamente, obligando a recurrir a mecanismos que propendan a lograr la deseada igualdad de medias entre los atributos de los integrantes de ambas muestras.

c) Forma en que se construye el indicador de impacto, lo cual afecta la forma en que se define la muestra de comparación, dando origen a cuatro tipos de estimadores: i) Estimador “pre-post”, que compara la situación de los participantes después del programa con la situación del mismo grupo antes de iniciar su participación en él; ii) estimador de “corte transversal”, que compara la situación de ambas muestras en un mismo momento, típicamente posterior al término del programa. En este caso la muestra de comparación (muestra control), está compuesta por individuos pertenecientes a la población de elegibles pero que no participaron en el programa; iii) estimador de “diferencias en diferencias”, que compara los estimadores “pre-post” de la muestra de participantes versus los de la muestra de control; y iv) estimador “marginal”, que compara la situación de participantes que recibieron una determinada “dosis” de programa versus la de otros que recibieron una dosis “menor”.

d) Tipo de métodos de estimación utilizado para cuantificar los impactos. Los métodos paramétricos utilizan modelos probabilistas en los cuales la teoría se usa como una guía para la especificación de los modelos, utilizando posteriormente técnica estadísticas en la estimación de los parámetros. Por su parte la estimación no paramétrica es un método estadístico que permite obtener la forma funcional que mejor se ajuste a los datos sin considerar cualquier guía o restricción de la teoría. (Aedo, C, 2005, p.8-9).

## **5.2 REFERENTE NORMATIVO**

El referente normativo de este proyecto se relaciona a continuación en la Tabla 5. Referente Normativo:

**Tabla 5. Referente Normativo**

<b>NORMATIVIDAD</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
<b>Constitución Política de 1991</b>	La Constitución Política es la norma que establece los derechos y garantías de los colombianos; para este caso aplican los artículos 67, donde se establece que la educación es un servicio público y tiene una función social, y el Artículo 69, que garantiza la autonomía universitaria. (Constitución Política, 1991)
<b>Ley 30 de 1992</b>	Por la cual se organiza el servicio público de la Educación Superior. Artículos 53, 54 y 55. Creación del Sistema Nacional de Acreditación (Ley 30, 1992).
<b>Decreto 2904 de 1994</b>	Por el cual se reglamentan los artículos 53 y 54 de la Ley 30 de 1992. (Decreto 2904, 1994).
<b>Acuerdo CESU No. 06 de 1995</b>	Por el cual se adoptan las políticas generales de acreditación y se derogan las normas que sean contrarias. (Acuerdo 06, 1995).
<b>Decreto 1655 de 1999</b>	Por la cual se crea la Orden a la Educación Superior y a la Fe Pública "Luis López de Mesa" para exaltar y enaltecer los programas académicos de Educación Superior que mediante un proceso de acreditación voluntaria contribuyen al mejoramiento de la calidad de la educación colombiana. (Decreto 1655, 1999).
<b>Decreto 4322 de 2005</b>	Por el cual se crea la orden a la Acreditación Institucional de Alta Calidad de la Educación Superior "Francisco José de Caldas", para enaltecer las IES que mediante proceso de acreditación voluntaria han demostrado que sus actividades son orientadas por un ideal de excelencia y han contribuido al mejoramiento de la calidad del sistema de educación del país. (Decreto 4322, 2005).
<b>Acuerdo CESU 02 de 2006</b>	Por el cual se adoptan nuevas políticas para la acreditación de programas de pregrado e instituciones. (Acuerdo 02, 2006).
<b>Ley 1188 de 2008</b>	Por la cual se regula el registro calificado de programas de educación superior y se dictan otras disposiciones. (Ley 1188, 2008).
<b>Decreto 1295 de 2010</b>	Por el cual se reglamenta el registro calificado de que trata la Ley 1188 de 2008 y la oferta y desarrollo de programas académicos de educación superior. Capítulo III. (Decreto 1295, 2010).
<b>Guía ISO 26000:2010</b>	Este documento corresponde una guía voluntaria, es decir, su cumplimiento no es de carácter obligatorio, y puede ser aplicada tanto en empresas del sector público como privado, con el fin de operar de manera socialmente responsable. (ISO 26000, 2010).
<b>Acuerdo 02 de 2011</b>	Por el cual se establecen los criterios para los procesos de acreditación de instituciones y programas académicos de educación superior (Acuerdo 02, 2011).
<b>Acuerdo 03 de 2011</b>	Por el cual se establecen los lineamientos para la acreditación de programas de instituciones acreditadas institucionalmente. (Acuerdo 03, 2011).
<b>Acuerdo 02 de 2012</b>	Tiene por objeto establecer el procedimiento general para iniciar el proceso de autoevaluación con miras a la acreditación de programas académicos (Acuerdo 02, 2012).

<b>NORMATIVIDAD</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
<b>Acuerdo 03 de 2014</b>	Por el cual se aprueban los Lineamientos para la Acreditación Institucional (Acuerdo 03, 2014).
<b>Lineamientos para la Acreditación de alta calidad de programas de Maestría y Doctorado</b>	Documento del Consejo Nacional de Acreditación que contiene los parámetros para la acreditación de alta calidad de programas de Maestría y Doctorado, donde se describen los requisitos fundamentales y consideraciones metodológicas que orientan la acreditación de alta calidad de Posgrados (Consejo Nacional de Acreditación CNA, 2010).
<b>Lineamientos para la acreditación de programas de Pregrado</b>	Documento del Consejo Nacional de Acreditación que contiene los parámetros para la acreditación de programas de Pregrado, donde se destacan factores como estudiantes, profesores, procesos académicos, bienestar institucional, organización, administración y gestión, impacto de los egresados en el medio y el factor de recursos físicos y financieros (Consejo Nacional de Acreditación CNA, 2013).
<b>Marco Normativo del Sistema Nacional de Acreditación</b>	Este documento contiene la normatividad que reglamenta de manera general la Educación en Colombia, Leyes, Decretos, Acuerdos del Consejo Nacional de Educación Superior, Resoluciones y lineamientos en general, todos los actos administrativos que permiten identificar las funciones, responsabilidades de los proceso de acreditación que lleva a cabo el Consejo Nacional de Acreditación (Consejo Nacional de Acreditación CNA, 2016).
<b>Estándar AA1000</b>	Serie de normas elaboradas por el Institute for Social and Ethical Accountability ISEA, que cubre todos los resultados de la organización, económicos, sociales y ambientales, es decir, el “desempeño sostenible”. También examina cómo una organización conoce, comprende e integra a los diferentes grupos de interés, concentrándose en las partes interesadas y en la precisión de la información que se provee, así como en las políticas de la organización y el cumplimiento de las regulaciones obligatorias. Finalmente, establece los criterios para el aseguramiento de las declaraciones públicas, de forma que se fomente la credibilidad de los reportes de sostenibilidad y evalúa la información proporcionada a las partes interesadas con respecto a la capacidad de la organización de dar respuesta a sus inquietudes, puesto que interpreta la acción de reportar como evidencia de un compromiso permanente con ellas (Asociación Española para la Calidad, s.f).
<b>Decreto 1330 de 2019</b>	Por el cual se sustituye el Capítulo 2 y se suprime el Capítulo 7 del Título 3 de la Parte 5 del Libro 2 del Decreto 1075 de 2015 -Único Reglamentario del Sector Educación. (Decreto 1330, 2019)
<b>Acuerdo CESU 02 de 2020</b>	Por el cual se acredita el modelo de acreditación en alta calidad (Acuerdo 02, 2020)

*Fuente: Elaboración propia basada en la normatividad relacionada*

Por otro lado, también se identifican diferentes aspectos normativos que regula la RSU a en otros países, como por ejemplo, en España, donde la Responsabilidad Social Universitaria se encuentra

reflejada en el marco de la iniciativa del Ministerio de Educación, denominada como “Estrategia Universidad 2015”, donde aparece como tercera la misión de la Universidad junto a la formación e investigación, resaltando el deber de estas instituciones de educación superior en el marco del desarrollo de la RSU, así como la importancia de incorporar dicho enfoque en la enseñanza a alumnos de grado y posgrado (Martí Noguera J.J., 2011, p.20). Dentro de la estrategia universidad 2015, uno de los rasgos que promueven la Responsabilidad Social Universitaria se destaca una “Íntima relación con el desarrollo sostenible y con la conjunción del progreso económico y la cohesión social. Concuerda con la Estrategia de Lisboa lanzada en 2000 en pro de la responsabilidad social de las empresas y se refuerza posteriormente con la estrategia de la UE para un desarrollo sostenible.” (España, 2010, p. 89)

En Perú, la RSU se encuentra regida bajo la Ley 30220 del 9 de julio de 2014, definida como la Ley Universitaria 2014, donde el capítulo XIII, en sus artículos 124 y 125 hace énfasis en el impacto de la universidad en la sociedad como resultado del ejercicio de sus funciones académicas, de investigación y participación en el desarrollo sostenible nacional desde sus diferentes niveles y dimensiones y el bienestar de la sociedad, así como el impacto de las relaciones entre los diferentes miembros de la universidad, el ambiente y las partes interesadas, así como los medios de promoción de la Responsabilidad Social Universitaria, estableciendo dentro de estos la destinación del 2% de presupuesto para el desarrollo de proyectos de responsabilidad social. (Ley Universitaria, 2014)

En Brasil, la responsabilidad social de la educación superior formó parte de la agenda gubernamental en el año 2004, cuando fue incluida como una de las 10 dimensiones del Sistema Nacional de Evaluación de Educación Superior a través de la Ley 10861 del 14 de abril de 2004, reglamentada por la Portaria 2051 del 9 de julio de 2004, con la cual se evalúa la contribución de las IES en relación a la inclusión social, desarrollo económico y social, defensa del medioambiente, de la memoria cultural, de la producción artística y del patrimonio cultural. (Martí-Noguera, Juan-José, Adolfo-Ignacio Calderón y Adriana Fernández-Gozenzi, 2018, p.110)

Las experiencias analizadas por Martí-Noguera, Juan-José, Adolfo-Ignacio Calderón y Adriana Fernández-Gozenzi (2018) concluyen que las prácticas de RSU en Brasil y Perú se encuentran orientadas a actividades de extensión universitaria o servicios enfocados a la comunidad, principalmente al desarrollo social como producto de la enseñanza e investigación, todas ellas reglamentadas bajo el enfoque de RSU con indicadores de evaluación. Por otro lado, en España y la

Unión Europea se observa un enfoque de RSU hacia un modelo de gestión de las IES, quienes deben rendir cuentas ante la sociedad y al mercado, con un enfoque supranacional donde se destaca la sociedad del conocimiento dentro de un nivel competitivo global entre las grandes potencias. (Martí-Noguera, Juan-José, Adolfo-Ignacio Calderón y Adriana Fernández-Godenzi, 2018, p.121)

### **5.3 REFERENTE CONTEXTUAL**

Para el desarrollo del referente contextual se consultó la página web de la Universidad Autónoma de Manizales, encontrándose la siguiente información relacionada con la historia de la institución:

El 27 de mayo de 1978 surge la idea de fundar una nueva universidad, idea liderada por el Presbítero Leopoldo Peláez, los señores Fabio Trujillo Agudelo y Silvio Botero de los Ríos y un grupo de empresarios manizaleños. El 6 de junio del mismo año, se solicitó ayuda a la Fundación FES de Cali para realizar los primeros estudios liderados por el padre Alfonso Borrero Cabal S.J. Estos fueron aceptados por el canciller Hugo Lara Camacho y socializados con un grupo de 130 Manizaleños que avalaron la propuesta con beneplácito.

El 22 de noviembre del mismo año se crea la Fundación para el Desarrollo Educativo de Caldas FUNDESA y, por recomendación del Ministerio de Educación Nacional, se denominó FUNDECA. El 30 de junio de 1979 se registra el acta de constitución de la Universidad y posteriormente, el 20 de agosto de 1979, se constituye la Corporación Autónoma Universitaria de Manizales. Los recursos financieros que permitieron el origen de la Universidad, fueron donaciones realizadas por personas naturales y empresarios de la ciudad.

La Universidad Autónoma de Manizales (UAM®) fue concebida como un proyecto educativo con mirada renovadora respecto a lo filosófico, académico y metodológico, destinado a formar ciudadanos preocupados por la solución de los problemas de su entorno en la investigación y la proyección a la comunidad. Es, además, una nueva universidad, nueva no sólo en el tiempo, sino también en su filosofía, su concepción de la enseñanza, sus métodos y sus aspiraciones.

El campus de la UAM® es emblemático en la región, puesto que desde sus inicios la universidad funciona en la Antigua Estación del Ferrocarril de Manizales, un edificio catalogado como patrimonio cultural de la Nación, y en el sector del Sacatín, escenario donde surgió la Industria Licorera de Caldas, que lidera el sector secundario de la economía regional.

De acuerdo con el Estatuto General aprobado por el Ministerio de Educación Nacional, la Universidad Autónoma de Manizales (Código SNIES: 1825), con domicilio en Manizales, es una institución de educación superior, privada, de utilidad común y sin ánimo de lucro; su carácter académico es el de universidad, con personería jurídica reconocida mediante Resolución 1549 de 25 de febrero de 1981. Hoy, la comunidad UAM® se define como una comunidad académica que, a través de la dinamización del aprendizaje y la investigación, el diálogo riguroso interdisciplinario y la proyección regional y nacional, produce conocimiento y crea pensamiento para transformar positivamente la realidad a partir de la formación de ciudadanos responsables, comprometidos y conocedores del territorio. Todos los estamentos UAM®, directivos, docentes estudiantes y administrativos, se reconocen en la misión, la visión, los valores y los criterios de un Proyecto Educativo Institucional construido de manera participativa que los compromete con la educación y el conocimiento para la convivencia pacífica y el desarrollo regional sostenible.

De esta forma, dentro de los objetivos estratégicos de la Universidad Autónoma de Manizales, se revela un enfoque hacia la formación en ciencia y tecnología de futuros profesionales capaces de participar en el proceso democrático de toma de decisiones y resolución de problemas sociales, políticos, culturales y económicos; así mismo, en los próximos 10 años, propender por el desarrollo tecnológico y la innovación e incrementar el capital de humano calificado, dedicado a la investigación (Universidad Autónoma de Manizales, 2017, p.39).

Posteriormente, en el año 2014, la universidad obtuvo la acreditación de alta calidad por un periodo de 4 años, y después de este tiempo surge la necesidad de evaluar nuevamente el impacto de las funciones sustantivas en los actores de la comunidad.

Dentro del direccionamiento estratégico (Universidad Autónoma de Manizales, 2017, p.370), la UAM se define así:

**Figura 5. Misión y Visión UAM**

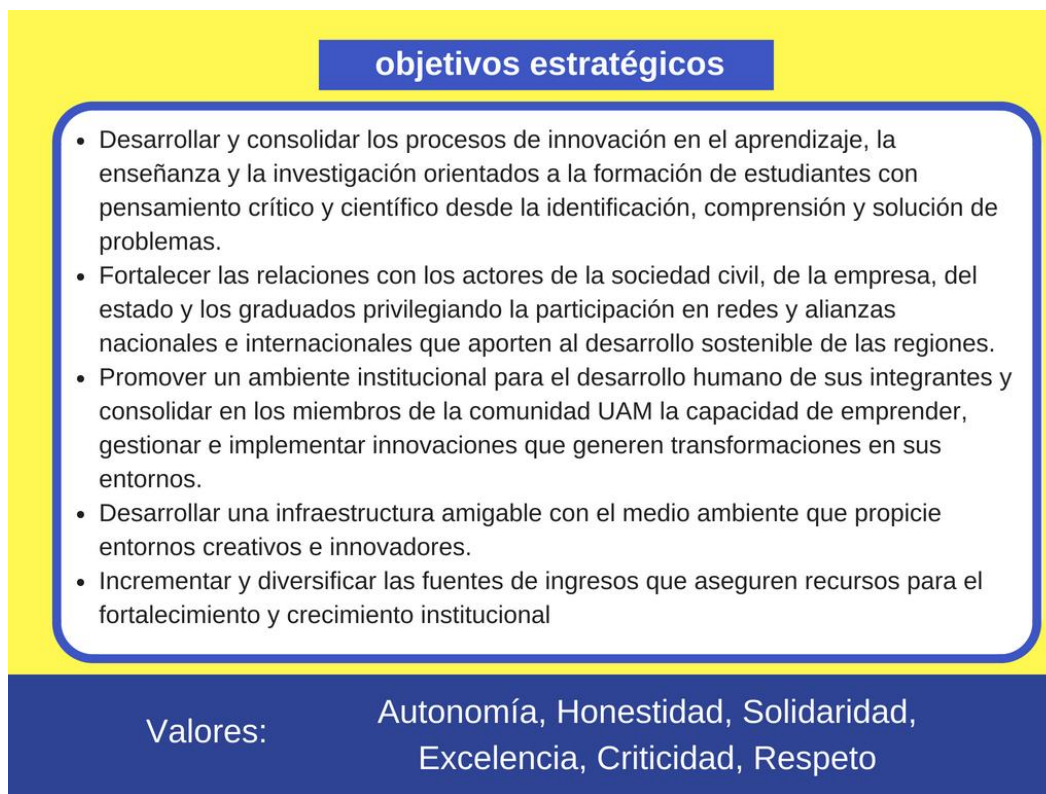


Fuente: Elaboración propia basada en información institucional de la UAM publicada en la página web:  
<https://www.autonoma.edu.co/conoce-la-uam/información-institucional/mision-vision-valores-y-simbolos>.

De igual forma, dentro de la información publicada en la página web de la UAM, se relacionan los objetivos estratégicos y los valores institucionales que identifican a la institución con el desempeño de su Misión.



**Figura 6. Objetivos Estratégicos de la UAM**



*Fuente: Elaboración propia basada en información institucional de la UAM publicada en la página web: <https://www.autonoma.edu.co/conoce-la-uam/información-institucional/mision-vision-valores-y-simbolos>*

Para dar cumplimiento a los objetivos estratégicos mencionados en la Figura 6. Objetivos Estratégicos de la UAM, se tienen planteados los siguientes proyectos:

- i) Formación Integral
- ii) Desarrollo de la Innovación
- iii) Desarrollo de la Proyección
- iv) Relaciones Nacionales e Internacionales
- v) Gestión Integral de la Comunidad UAM
- vi) Cultura de Emprendimiento
- vii) Desarrollo de Infraestructura Física y Recursos de Apoyo
- viii) Crecimiento y Sostenibilidad Económica.

Como parte integral del anterior Direccionamiento Estratégico 2016-2025 la Universidad espera poder hacer un seguimiento del cumplimiento de su misión y evaluar los impactos de sus acciones en el marco de la responsabilidad social. Específicamente este proyecto pretende ser la línea de base para la posterior evaluación de impacto.

## **6 OBJETIVOS**

### **6.1 OBJETIVO GENERAL**

Analizar los resultados de la responsabilidad social universitaria de la UAM en los ámbitos organizacional, cognitivo, social y educativo en el año 2019.

### **6.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

1. Describir los resultados de la responsabilidad social en la UAM en el ámbito organizacional.
2. Describir los resultados de la responsabilidad social en la UAM en el ámbito cognitivo.
3. Describir los resultados de la de la responsabilidad social en la UAM en el ámbito social.
4. Describir los resultados de la responsabilidad social en la UAM en el ámbito educativo.

## **7 METODOLOGÍA**

### **7.1 ENFOQUE Y MÉTODO INVESTIGATIVO**

Esta Investigación se realizó bajo un enfoque de investigación mixto, que tuvo en cuenta métodos cualitativos y cuantitativos, asumido según Hernández Sampieri, R., Fernández-Collado, C., & Baptista Lucio, P (2010), como un conjunto de procesos sistemáticos y empíricos de investigación que implican la recolección y el análisis de información para realizar inferencias y lograr un mayor entendimiento del fenómeno objeto de estudio.

En este proyecto se decidió aplicar la metodología de investigación del estudio de caso para la Universidad Autónoma de Manizales, ya que la investigación se encuentra enfocada únicamente a analizar los impactos que genera la universidad en sus diferentes grupos de interés, como resultado de su función misional.

De acuerdo con Hernández Sampieri, R., Fernández-Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2010, p. 163), los estudios de caso se definen como: “Estudios que, al utilizar los procesos de investigación, cuantitativa, cualitativa o mixta, analizan profundamente una unidad para responder al planteamiento de un problema, probar hipótesis y desarrollar alguna teoría”.

Adicionalmente, de acuerdo con Villarreal Larrinaga, O., & Landeta Rodríguez, J. (2010), uno de los más renombrados investigadores sobre el estudio de caso como metodología de investigación, lo define como: “Una investigación empírica que investiga un fenómeno contemporáneo en su contexto real, donde los límites entre el fenómeno y el contexto no se muestran de forma precisa, y en el que múltiples fuentes de evidencia son usadas” (Villarreal Larrinaga, O., & Landeta Rodríguez, J., 2010, p. 33).

### **7.2 ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN**

Dado que sobre el tema de responsabilidad social universitaria existían pocas experiencias a nivel nacional, y teniendo en cuenta que con esta investigación se buscaba analizar los resultados de la RSU de la UAM en el ámbito laboral y ambiental, cognitivo, social y educativo en los actores de la comunidad académica 2019, el alcance de la investigación fue de tipo descriptivo y exploratorio, de corte transversal para realizar la línea de base de los aportes de la universidad a la RSU.

### 7.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

Se realizó una muestra por conveniencia de los actores relevantes en la evaluación, mencionados previamente, teniendo como base los listados de los programas de la UAM, listado de graduados, listado de empresas del sector público, privado y de economía mixta donde hay convenios con la UAM y los empresarios que han contratado graduados de la institución tal como se describe en la Tabla 6. Actores, población y muestra.

En relación a las encuestas, es preciso mencionar que para el caso de los empresarios, inicialmente se tenía estimado aplicar un total de 100 encuestas, sin embargo debido a la contingencia sanitaria por la propagación del Coronavirus SARS COV 2, la recolección de encuestas se vio afectada, de 85 correos enviados únicamente se obtuvo respuesta de un total de 50 encuestas a través de correos electrónicos, herramientas tecnológicas y llamadas telefónicas que permitieron conocer la percepción de estos de actores.

De igual forma, sucedió con las encuestas de los actores sociales, donde se logró construir una base de datos con líderes comunitarios, personas del programa comuna segura, llegando a 284, a los cuales se les envió correos electrónicos y se les realizaron llamadas telefónicas solicitando autorización para aplicar la encuesta por dicho medio o remitir la misma al celular a través de encuesta electrónica; de las 284 llamadas, 100 respondieron favorablemente, indicando que responderían la encuesta virtual a través de la herramienta digital Whatsapp, logrando obtener un total de 61 encuestas diligenciadas.

**Tabla 6. Actores, población y muestra**

<b>Actores</b>	<b>Población 2018-2019</b>	<b>Muestra Encuestas</b>	<b>Participación Encuestas</b>	<b>Nivel de confiabilidad</b>	<b>Margen de error</b>	<b>Grupos Focales</b>
Profesores TC- MT-CAT	392	378	96,4%	99%	1%	5
Profesores posgrado invitados	141	141	100%	100%	0%	1
Estudiantes de Pregrado	2350	2192	93,3%	99%	1%	12

<b>Actores</b>	<b>Población 2018-2019</b>	<b>Muestra Encuestas</b>	<b>Participación Encuestas</b>	<b>Nivel de confiabilidad</b>	<b>Margen de error</b>	<b>Grupos Focales</b>
Estudiantes de Posgrados	675	590	87,4%	99%	2%	3
Graduados	7000	1063	15,2%	95%	3%	6
Empresarios	150	50	33,3%	Muestreo por conveniencia		1
Actores Sociales	284	61	21,5%	Muestreo por conveniencia		2
Coordinadores	53	53	100%	100%	0%	1
Consejo Superior	15	-	-	-	-	1

*Fuente: Elaboración propia*

Es importante destacar que en las encuestas y grupos focales a profesores, estudiantes, graduados, coordinadores y Consejo Superior realizadas con fines de acreditación institucional 2017-2018 se incluyeron las preguntas de RSU.

#### **7.4 CRITERIOS DE INCLUSIÓN Y EXCLUSIÓN DE LA POBLACIÓN A LA MUESTRA**

Personas externas e internas que han tenido relación directa o indirecta con la universidad.

#### **7.5 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES**

A continuación, se relaciona la operacionalización de las variables del presente proyecto en la Tabla 7. Operacionalización de variables:

**Tabla 7. Operacionalización de variables**

<b>Objetivo</b>	<b>Dimensión</b>	<b>Variables relacionadas con</b>	<b>Tipo</b>	<b>Tipo de instrumento</b>	<b>Población a quién se aplicó</b>
Analizar los resultados de la RSU de la UAM en el ámbito social	Social	Desarrollo social Desarrollo económico Realidad Social	Cualitativa	Encuesta Grupo focal	Docentes
					Estudiantes
					Empresarios
					Graduados
					Actores sociales
					Coordinadores
					Consejo Superior Docentes
Analizar los resultados de la RSU de la UAM en el ámbito educativo	Educativo	Perfil profesional Docentes Metodología de enseñanza	Cualitativa	Encuesta Grupo focal	Estudiantes
					Empresarios
					Graduados
					Actores sociales
					Coordinadores
Analizar los resultados de la RSU de la UAM en el ámbito laboral y ambiental	Organizacional	Políticas y programas de docentes y estudiantes Políticas medioambientales de la UAM	Cualitativa	Entrevista Grupo focal	Consejo Superior Docentes
					Estudiantes
					Empresarios
					Graduados
					Actores sociales
					Coordinadores
					Consejo Superior

Objetivo	Dimensión	Variables relacionadas con	Tipo	Tipo de instrumento	Población a quién se aplicó
Analizar los resultados de la RSU de la UAM en el ámbito cognitivo	Cognitivo	Investigación Generación de conocimiento Tecnología	Cualitativa	Grupo focal Grupo focal	Docentes
					Estudiantes
					Empresarios
					Graduados
					Actores sociales
					Coordinadores
					Consejo Superior

*Fuente: Elaboración propia*

## 7.6 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN

La metodología implementada para este proyecto consistió en la aplicación de encuestas y realización de grupos focales dirigidos a docentes de la UAM, alumnos, graduados, empleadores y actores sociales; posteriormente, a través de la creación de herramientas de gestión, se obtuvo un análisis enfocado al impacto en los ámbitos mencionados. El desarrollo de los instrumentos tuvo como base la propuesta del autor François Vallaey aprobada por la OEA-BID (2007), y los lineamientos para la acreditación institucional del Consejo Nacional de Acreditación CNA (2015, 2016).

En todos los instrumentos se clasificaron las preguntas entre los 4 componentes del modelo, que corresponden al factor Organizacional, Investigación-cognitivo, Educación y social. Adicionalmente, las encuestas contaban con preguntas de caracterización sociodemográfica de los participantes.

A continuación, se describe cada uno de los instrumentos por actor:

**Encuesta a estudiantes de pregrado (Anexo 15.1):** La encuesta estaba orientada para conocer la percepción de los estudiantes de pregrado de la universidad sobre el impacto que ha tenido el desarrollo de la UAM en los 4 ejes de gestión universitaria socialmente responsable planteados por el autor François Vallaey y adoptados por la OEA-BID (2007), como son los aspectos



organizacionales, cognitivos, educativos y sociales; el instrumento fue diseñado de tal forma que la respuesta se encontraba clasificada en una valoración excelente, buena, aceptable, deficiente o mala.

**Encuesta a estudiantes de posgrado (Anexo 15.2):** La encuesta estaba orientada para conocer la percepción de los estudiantes de posgrado de la universidad sobre el impacto que ha tenido el desarrollo de la UAM en los 4 ejes de gestión universitaria socialmente responsable planteados por el autor François Vallaëys y adoptados por la OEA-BID (2007), como son los aspectos organizacionales, cognitivos, educativos y sociales; el instrumento fue diseñado de tal forma que la respuesta se encontraba clasificada en una valoración excelente, buena, aceptable, deficiente o mala.

**Encuesta a profesores (Anexo 15.3):** Con esta encuesta se buscaba conocer la percepción de los docentes de la universidad sobre el impacto que ha tenido el desarrollo de la UAM en los 4 ejes de gestión universitaria socialmente responsable, planteados por el autor François Vallaëys y adoptados por la OEA-BID (2007), como son los aspectos organizacionales, cognitivos, educativos y sociales. Las encuestas estaban diseñadas de tal forma que la respuesta se encontraba clasificada en una valoración excelente, buena, aceptable, deficiente o mala.

**Encuesta a coordinadores (Anexo 15.4):** La encuesta estaba orientada para conocer la percepción de los Coordinadores de la universidad sobre el impacto que ha tenido el desarrollo de la UAM en los 4 ejes de gestión universitaria socialmente responsable planteados por el autor François Vallaëys y adoptados por la OEA-BID (2007), como son los aspectos organizacionales, cognitivos, educativos y sociales; el instrumento fue diseñado de tal forma que la respuesta se encontraba clasificada en una valoración excelente, buena, aceptable, deficiente o mala.

**Encuesta a graduados (Anexo 15.5):** La encuesta estaba orientada para conocer la percepción de los graduados de la universidad sobre el impacto que ha tenido el desarrollo de la UAM en los 4 ejes de gestión universitaria socialmente responsable planteados por el autor François Vallaëys y adoptados por la OEA-BID (2007), como son los aspectos organizacionales, cognitivos, educativos y sociales; el instrumento fue diseñado de tal forma que la respuesta se encontraba clasificada en una valoración excelente, buena, aceptable, deficiente o mala.

**Encuesta a empleadores (Anexo 15.6):** El propósito de esta encuesta fue conocer la percepción de los empleadores al vincular profesionales graduados de la universidad, donde las preguntas se encuentran orientadas a los 4 ejes de gestión universitaria socialmente responsable planteados por el

autor François Vallaey y adoptados por la OEA-BID (2007), como son los aspectos organizacionales, cognitivos, educativos y sociales; el instrumento se diseñó de tal forma que la respuesta se encontraba clasificada en una valoración excelente, buena, aceptable, deficiente o mala.

**Encuesta a actores sociales (Anexo 15.7):** Esta encuesta se aplicó con el fin de conocer la percepción de dichos actores sociales sobre el impacto que tiene la universidad en los 4 ejes de gestión universitaria socialmente responsable planteados por el autor François Vallaey y adoptados por la OEA-BID (2007), como son los aspectos organizacionales, cognitivos, educativos y sociales; el instrumento fue diseñado de tal forma que la respuesta se encontraba clasificada en una valoración excelente, buena, aceptable, deficiente o mala.

**Guía de grupo focal a profesores (Anexo 15.8):** Esta guía tuvo como objetivo generar un movimiento de reflexión e inquietud ética y epistemológica entre los profesores, articulando el enfoque de Responsabilidad Social Universitaria, donde se implementó la estructura propuesta por el autor François Vallaey y aprobada por la OEA-BID (2007). En estos grupos focales se trataron temas relacionados con la calidad de su entorno laboral y académico, impactos cognitivos de la enseñanza y su idoneidad epistemológica para la responsabilidad social, impacto social de la enseñanza y el vínculo con el desarrollo sostenible y la percepción como docentes de la ética en la enseñanza.

**Guía de grupo focal a estudiantes (Anexo 15.9):** El objetivo de esta guía fue conocer la percepción de los estudiantes sobre el impacto que ha tenido el desarrollo de la UAM en los 4 ejes de gestión universitaria socialmente responsable, planteados por el autor François Vallaey y adoptados por la OEA-BID (2007), como son los aspectos organizacionales, cognitivos, educativos y sociales.

**Guía de grupo focal a graduados (Anexo 15.10):** El objetivo de esta guía fue evidenciar la evaluación de los egresados respecto la formación ética y desarrollo humano sostenible que recibieron por parte de la universidad, para esto se aplicó la estructura propuesta por el autor François Vallaey y aprobada por la OEA-BID (2007).

**Guía de grupo focal a empleadores (Anexo 15.11):** El objetivo de esta guía fue evidenciar la evaluación de los egresados respecto la formación ética y desarrollo humano sostenible que recibieron por parte de la universidad, para esto se aplicó la estructura propuesta por el autor François Vallaey y aprobada por la OEA-BID (2007).

## **7.7 ORDENAMIENTO DE DATOS**

Se realizó el ordenamiento de los datos en el software SPSS para las encuestas y en el software Atlas TI para la información cualitativa de los grupos focales.

## **7.8 PLAN DE ANÁLISIS DE INFORMACIÓN**

El plan de análisis para los datos cuantitativos se realizó con estadísticos descriptivos y los datos cualitativos se trabajaron con codificación, buscando emergencia de categorías e interpretación de la información por cada uno de los 4 componentes del modelo de RSU.

## **8 CONSIDERACIONES ÉTICAS**

Esta investigación se consideró sin riesgo, ya que la población objeto del estudio no sufrió ningún daño con los resultados del mismo, pues se emplearon métodos de estudio transversales y no se realizó ningún tipo de intervención biológica, fisiológica, ni psicológica, cumpliendo con la clasificación “sin riesgo” especificada en el literal a) del artículo 11 de la resolución 8430 de 1993 (Ministerio de Salud, 1993).

Se trabajó con personas mayores de 18 años, las cuales dieron consentimiento para su participación de manera voluntaria. Fue aprobado en el comité de Bioética de la UAM el día 15 de mayo de 2019 como consta en el Acta No. 086.

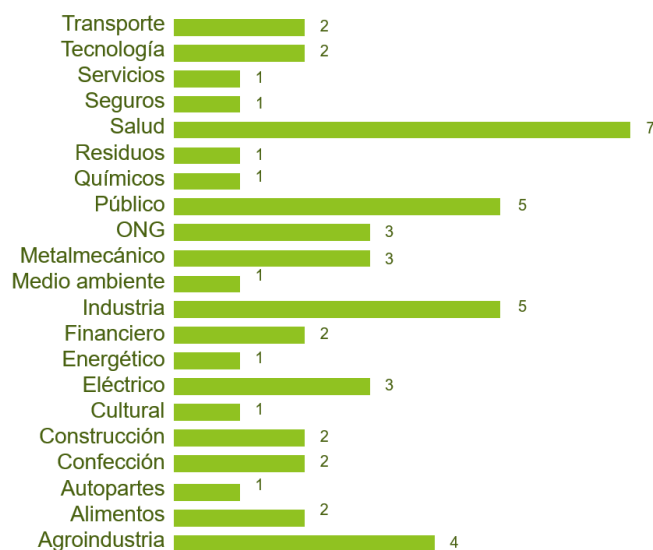
## 9 RESULTADOS

En este capítulo se muestran los resultados siguiendo los objetivos específicos del proyecto y simultáneamente se van identificando los resultados de la encuesta y los grupos focales aplicados. Además, se da cuenta de cada una de las dimensiones de la responsabilidad social universitaria: organizacional, cognitivo, educativo y social.

En relación a las muestras tomadas para las encuestas y grupos focales, las cifras corresponden a las descritas en el capítulo de metodología en la Tabla 6. Actores, población y muestra, sin embargo para los casos de encuestas a actores sociales y empleadores es preciso detallar lo siguiente debido a las dificultades en la recolección de la información por motivo de la cuarentena obligatoria para evitar la propagación del Coronavirus

En relación a la encuesta de empleadores, esta se aplicó en diferentes sectores económicos, con el fin de conocer la percepción de las empresas hacia la UAM, encontrando que el sector que más participación tuvo fue el de la salud, seguido del sector público e industrial tal como se observa en la Figura 7. Empresas encuestadas clasificadas por sector económico.

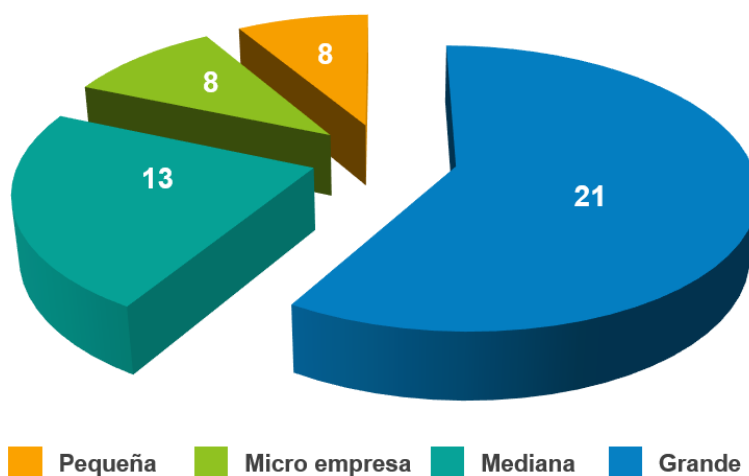
**Figura 7. Empresas encuestadas clasificadas por sector económico**



*Fuente: Elaboración propia basada en información recolectada en las encuestas*

De igual forma, el mayor porcentaje de encuestas aplicadas se concentra en empresas grandes, que cuentan con una planta de personal mayor a 250 empleados, tal como se observa en la Figura 8. Clasificación empresas encuestadas por tamaño, así:

**Figura 8. Clasificación empresas encuestadas por tamaño**



*Fuente: Elaboración propia basada en información recolectada en las encuestas*

En cuanto a los grupos focales, estos se llevaron a cabo con estudiantes de pregrado, posgrado y graduados; profesores de medio tiempo, tiempo completo y catedráticos; Consejo Superior de la UAM y empresarios, con un total de 32 grupos focales.

A continuación se muestran los resultados obtenidos con los instrumentos mencionados, clasificados entre los cuatro ámbitos de la RSU, como son organizacional, cognitivo, social y educativo, además se presentan las respuesta de todos los actores vinculados por dimensión

## **9.1 ORGANIZACIONAL**

### **9.1.1 Análisis cuantitativo**

A continuación se muestra la información cuantitativa analizada a través de la herramienta SPSS para el factor organizacional:

**Tabla 8. Evaluación de los profesores sobre la coherencia y pertinencia de la misión con la naturaleza, tradición, objetivos y logros institucionales**

<b>Actor</b>	<b>Malo %</b>	<b>Deficiente %</b>	<b>Aceptable %</b>	<b>Bueno %</b>	<b>Excelente %</b>	<b>Total %</b>
Profesores invitados posgrados	0,0	0,0	0,0	31,9	68,1	100,0
Profesores MT-TC-y catedráticos	0,0	0,0	1,9	33,9	64,3	100,0
<b>Total</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>	<b>1,3</b>	<b>33,3</b>	<b>65,3</b>	<b>100,0</b>

*Fuente: Elaboración propia*

Dentro del ámbito organizacional, se observa que de la muestra de profesores encuestados, un 98,6% considera que la coherencia y pertinencia de la misión con la naturaleza, tradición, objetivos y logros institucionales se encuentra entre una calificación buena y excelente.

**Tabla 9. Evaluación que coordinadores y profesores realizan sobre estrategias del PEI para el fortalecimiento de la comunidad académica en un ambiente institucional adecuado**

<b>Actor</b>	<b>Malo %</b>	<b>Deficiente %</b>	<b>Aceptable %</b>	<b>Bueno %</b>	<b>Excelente %</b>	<b>Total %</b>
Coordinadores	0,0	0,0	0,0	58,5	41,5	100,0
Profesores MT-TC-Catedráticos	0,0	0,0	3,3	52,8	43,9	100,0
<b>Total</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>	<b>2,8</b>	<b>53,6</b>	<b>43,6</b>	<b>100,0</b>

*Fuente: Elaboración propia*

La perspectiva de los Coordinadores y Profesores sobre las estrategias del PEI para el fortalecimiento de la comunidad académica en un ambiente institucional está calificada en un 97,2% en las escalas bueno y excelente.

**Tabla 10. Evaluación sobre los criterios para la aplicación del Reglamento General Estudiantil**

<b>Actor</b>	<b>Malo %</b>	<b>Deficiente %</b>	<b>Aceptable %</b>	<b>Bueno %</b>	<b>Excelente %</b>	<b>Total %</b>
Estudiantes posgrado	0,0	0,7	5,3	51,2	42,9	100,0
Estudiantes pregrado	0,6	1,0	14,1	54,5	29,7	100,0
<b>Total</b>	<b>0,5</b>	<b>1,0</b>	<b>12,3</b>	<b>53,8</b>	<b>32,5</b>	<b>100,0</b>

*Fuente: Elaboración propia*

De acuerdo a la muestra de estudiantes encuestados, se identifica que el 86,3% considera que los criterios para la aplicación del Reglamento General Estudiantil están en las escalas máximas de satisfacción (bueno y excelente). De igual forma, se observa que un 12,3% se encuentra en la escala de satisfacción neutra (aceptable).

**Tabla 11. Evaluación sobre la claridad y transparencia en la elección de los representantes estudiantiles en los órganos colegiados**

<b>Actor</b>	<b>Malo %</b>	<b>Deficiente %</b>	<b>Aceptable %</b>	<b>Bueno %</b>	<b>Excelente %</b>	<b>Total %</b>
Estudiantes posgrado	0,3	1,4	8,3	58,0	32,0	100,0
Estudiantes pregrado	0,8	2,1	15,8	49,2	32,2	100,0
<b>Total</b>	<b>0,7</b>	<b>1,9</b>	<b>14,2</b>	<b>51,1</b>	<b>32,1</b>	<b>100,0</b>

*Fuente: Elaboración propia*

Se puede observar que 83,2% califica entre bueno y excelente la claridad y transparencia en la elección de los representantes estudiantiles en los órganos colegiados. De igual manera se evidencia que un 14,2% considera este aspecto aceptable.



**Tabla 12. Evaluación sobre la aplicación equitativa y transparente para la admisión de estudiantes**

<b>Actor</b>	<b>Malo %</b>	<b>Deficiente %</b>	<b>Aceptable %</b>	<b>Bueno %</b>	<b>Excelente %</b>	<b>Total %</b>
Estudiantes posgrado	0,3	0,7	3,7	45,4	49,8	100,0
Estudiantes pregrado	1,0	2,7	14,4	45,8	36,1	100,0
<b>Total</b>	<b>0,8</b>	<b>2,3</b>	<b>12,1</b>	<b>45,7</b>	<b>39,0</b>	<b>100,0</b>

*Fuente: Elaboración propia*

De la totalidad de estudiantes encuestados el 84,7% se encuentra en la escala de satisfacción alta (bueno y excelente) destacando una aplicación equitativa y transparente para la admisión de estudiantes; por otro lado, el 12,1% se encuentra en una posición neutra frente a este aspecto, y el 3,1% lo califica en la escala más baja.

**Tabla 13. Evaluación de la aplicación equitativa y transparente de las reglas para permanecer como estudiantes en la UAM**

<b>Actor</b>	<b>Malo %</b>	<b>Deficiente %</b>	<b>Aceptable %</b>	<b>Bueno %</b>	<b>Excelente %</b>	<b>Total %</b>
Estudiantes posgrado	0,5	1,0	5,4	48,5	44,6	100,0
Estudiantes pregrado	0,4	1,2	10,6	47,8	40,0	100,0
<b>Total</b>	<b>0,4</b>	<b>1,2</b>	<b>9,5</b>	<b>48,0</b>	<b>40,9</b>	<b>100,0</b>

*Fuente: Elaboración propia*

Los actores encuestados califican entre buena y excelente la aplicación equitativa y transparente de las reglas para permanecer como estudiantes en la UAM, con un porcentaje del 88,9%.

**Tabla 14. Evaluación de los programas y estrategias de la UAM para evitar el retiro de los estudiantes antes de terminar la carrera**

<b>Actor</b>	<b>Malo %</b>	<b>Deficiente %</b>	<b>Aceptable %</b>	<b>Bueno %</b>	<b>Excelente %</b>	<b>Total %</b>
Estudiantes pregrado	1,9	4,7	16,8	39,3	37,4	100,0
<b>Total</b>	<b>1,9</b>	<b>4,7</b>	<b>16,8</b>	<b>39,3</b>	<b>37,4</b>	<b>100,0</b>

*Fuente: Elaboración propia*

El 76,7% de los estudiantes de pregrado califica positivamente (bueno y excelente) los programas y estrategias de la UAM para evitar el retiro de los estudiantes antes de terminar la carrera de la siguiente manera. De igual forma, se observa que un 16,8% de los encuestados se encuentra en una escala de satisfacción neutro.

**Tabla 15. Evaluación de los criterios para apoyos estudiantiles (becas, descuentos, financiación, subsidios, apoyos académicos entre otros)**

<b>Actor</b>	<b>Malo %</b>	<b>Deficiente %</b>	<b>Aceptable %</b>	<b>Bueno %</b>	<b>Excelente %</b>	<b>Total %</b>
Estudiantes posgrado	1,2	4,4	19,3	43,2	31,9	100,0
Estudiantes pregrado	3,2	6,4	18,0	34,6	37,8	100,0
<b>Total</b>	<b>2,8</b>	<b>6,0</b>	<b>18,3</b>	<b>36,4</b>	<b>36,5</b>	<b>100,0</b>

*Fuente: Elaboración propia*

El 72,9% de los estudiantes se encuentra en una escala de satisfacción alta en relación a los criterios para apoyos relacionados con becas, descuentos, financiación, subsidios, apoyos académicos entre otros. De igual forma, se evidencia un que 18,3% de estudiantes se encuentra en una escala neutro, y un 8,8% en la escala más baja de satisfacción en relación con este aspecto.

**Tabla 16. Evaluación de la aplicación de los estímulos institucionales a través de programas tales como monitorías, asistencias de investigación, matrículas de honor, reconocimientos, entre otros**

<b>Actor</b>	<b>Malo %</b>	<b>Deficiente %</b>	<b>Aceptable %</b>	<b>Bueno %</b>	<b>Excelente %</b>	<b>Total %</b>
Estudiantes pregrado	1,5	3,3	13,8	41,7	39,7	100,0
<b>Total</b>	<b>1,5</b>	<b>3,3</b>	<b>13,8</b>	<b>41,7</b>	<b>39,7</b>	<b>100,0</b>

*Fuente: Elaboración propia*

El 81,4% de los estudiantes de pregrado evalúa entre bueno y excelente la aplicación de los estímulos institucionales a través de programas tales como monitorías, asistencias de investigación, matrículas de honor, reconocimientos, entre otros.

**Tabla 17. Apreciación sobre las disposiciones del estatuto profesoral**

<b>Actor</b>	<b>Malo %</b>	<b>Deficiente %</b>	<b>Aceptable %</b>	<b>Bueno %</b>	<b>Excelente %</b>	<b>Total %</b>
Profesores MT-TC-y catedráticos	0,0	2,1	20,9	62,7	14,3	100,0
<b>Total</b>	<b>0,0</b>	<b>2,1</b>	<b>20,9</b>	<b>62,7</b>	<b>14,3</b>	<b>100,0</b>

*Fuente: Elaboración propia*

La apreciación de los Profesores encuestados en relación a las disposiciones del estatuto profesoral corresponde en su mayoría a una calificación de satisfacción alta (bueno y excelente) con un 77%. Sin embargo se evidencia un alto porcentaje de encuestados dentro del nivel de satisfacción neutro con un 20,9%

**Tabla 18. Evaluación de la claridad y transparencia de los mecanismos para la elección de los representantes profesorales en los órganos de dirección**

<b>Actor</b>	<b>Malo %</b>	<b>Deficiente %</b>	<b>Aceptable %</b>	<b>Bueno %</b>	<b>Excelente %</b>	<b>Total %</b>
Profesores MT-TC-y catedráticos	0,0	0,5	7,4	43,7	48,4	100,0
<b>Total</b>	<b>0,0</b>	<b>0,5</b>	<b>7,4</b>	<b>43,7</b>	<b>48,4</b>	<b>100,0</b>

*Fuente: Elaboración propia*

Según el resultado de las encuestas, los Profesores evalúan que los mecanismos para elegir a sus representantes en los órganos de dirección son en su mayoría claros y transparentes, donde se evidencia que sobresalen las calificaciones buena y excelente con un porcentaje del 43,7% y 48,4%, respectivamente.

**Tabla 19. Evaluación de la calidad de los profesores de la UAM**

<b>Actor</b>	<b>Malo %</b>	<b>Deficiente %</b>	<b>Aceptable %</b>	<b>Bueno %</b>	<b>Excelente %</b>	<b>Total %</b>
Estudiantes posgrado	0,0	0,5	3,1	34,6	61,9	100,0
Estudiantes pregrado	0,5	1,2	12,6	46,9	38,8	100,0
<b>Total</b>	<b>0,4</b>	<b>1,0</b>	<b>10,6</b>	<b>44,3</b>	<b>43,7</b>	<b>100,0</b>

*Fuente: Elaboración propia*

El 88% de los estudiantes encuestados se encuentra en la escala alta de satisfacción en relación a la calidad de los profesores de la UAM. El 10% se encuentra en un nivel neutro donde califican este aspecto como aceptable.

**Tabla 20. Evaluación de los criterios para definir las responsabilidades docentes**

<b>Actor</b>	<b>Malo %</b>	<b>Deficiente %</b>	<b>Aceptable %</b>	<b>Bueno %</b>	<b>Excelente %</b>	<b>Total %</b>
Profesores MT-TC-y catedráticos	0,3	1,1	13,2	59,5	25,9	100,0
<b>Total</b>	<b>0,3</b>	<b>1,1</b>	<b>13,2</b>	<b>59,5</b>	<b>25,9</b>	<b>100,0</b>

*Fuente: Elaboración propia*

El 85,4% de los profesores asignó una calificación buena y excelente a los criterios para definir las responsabilidades docentes. Por otro lado, el 13,2% se encuentra en una escala neutra donde califican este aspecto como aceptable.

**Tabla 21. Evaluación del cumplimiento de los criterios establecidos para la vinculación de profesores**

<b>Actor</b>	<b>Malo %</b>	<b>Deficiente %</b>	<b>Aceptable %</b>	<b>Bueno %</b>	<b>Excelente %</b>	<b>Total %</b>
Profesores invitados posgrados	0,0	0,0	1,4	29,8	68,8	100,0
Profesores MT-TC-y catedráticos	0,3	1,3	12,4	60,3	25,7	100,0
<b>Total</b>	<b>0,2</b>	<b>1,0</b>	<b>9,4</b>	<b>52,0</b>	<b>37,4</b>	<b>100,0</b>

*Fuente: Elaboración propia*

La calificación del cumplimiento de los criterios establecidos para la vinculación de profesores se encuentra dentro de la escala alta de satisfacción con un 89,4%, donde se observa una tendencia a la calificación excelente por parte de los profesores invitados de posgrado con un 68,8%; y por el lado de los profesores de medio tiempo, tiempo completo y catedráticos, se observa una tendencia en la calificación buena, con un 60,3%.

**Tabla 22. Evaluación del cumplimiento de los criterios establecidos para la evaluación de profesores**

<b>Actor</b>	<b>Malo %</b>	<b>Deficiente %</b>	<b>Aceptable %</b>	<b>Bueno %</b>	<b>Excelente %</b>	<b>Total %</b>
Profesores invitados posgrados	0,7	0,0	3,6	44,3	51,4	100,0
Profesores MT-TC-y catedráticos	0,3	2,6	15,6	60,6	20,9	100,0
<b>Total</b>	<b>0,4</b>	<b>1,9</b>	<b>12,4</b>	<b>56,2</b>	<b>29,2</b>	<b>100,0</b>

*Fuente: Elaboración propia*

El 85,4% de los profesores calificó como bueno y excelente el cumplimiento de los criterios establecidos para su evaluación.

**Tabla 23. Evaluación del cumplimiento de los criterios y mecanismos para la determinación de la asignación salarial**

<b>Actor</b>	<b>Malo %</b>	<b>Deficiente %</b>	<b>Aceptable %</b>	<b>Bueno %</b>	<b>Excelente %</b>	<b>Total %</b>
Profesores invitados posgrados	0,0	0,0	9,2	43,7	47,2	100,0
Profesores MT-TC-y catedráticos	0,5	4,8	31,0	51,9	11,9	100,0
<b>Total</b>	<b>0,4</b>	<b>3,5</b>	<b>25,0</b>	<b>49,6</b>	<b>21,5</b>	<b>100,0</b>

*Fuente: Elaboración propia*

En general, la calificación dada por parte de los profesores al cumplimiento de los criterios y mecanismos para la determinación de la asignación salarial se encuentra dentro de la escala alta de satisfacción con un 71,1%. Sin embargo, al revisar los resultados por tipo de actor se observa que el 31% de los profesores de medio tiempo, tiempo completo y catedráticos, se encuentra en una escala de satisfacción neutra.

**Tabla 24. Evaluación de la aplicación de los criterios de reconocimiento al ejercicio calificado de las funciones misionales de la universidad**

<b>Actor</b>	<b>Malo %</b>	<b>Deficiente %</b>	<b>Aceptable %</b>	<b>Bueno %</b>	<b>Excelente %</b>	<b>Total %</b>
Profesores MT-TC-y catedráticos	0,0	1,3	8,5	62,2	28,0	100,0
<b>Total</b>	<b>0,0</b>	<b>1,3</b>	<b>8,5</b>	<b>62,2</b>	<b>28,0</b>	<b>100,0</b>

*Fuente: Elaboración propia*

El 90,2% de los profesores se encuentra en la escala alta de calificación (bueno y excelente) en relación a la aplicación de criterios de reconocimiento al ejercicio calificado de las funciones misionales de la universidad.

**Tabla 25. Los canales de comunicación con los graduados para apoyar el desarrollo institucional y fomentar procesos de cooperación mutua**

<b>Actor</b>	<b>Malo %</b>	<b>Deficiente %</b>	<b>Aceptable %</b>	<b>Bueno %</b>	<b>Excelente %</b>	<b>Total %</b>
Graduados	3,5	8,0	23,6	43,0	21,9	100,0
<b>Total</b>	<b>3,5</b>	<b>8,0</b>	<b>23,6</b>	<b>43,0</b>	<b>21,9</b>	<b>100,0</b>

*Fuente: Elaboración propia*

La calificación dada por parte de los graduados sobre los canales de comunicación para apoyar el desarrollo institucional y fomentar proceso de cooperación mutua se encuentra en la escala de satisfacción alta con un 64,9%. De igual forma, se evidencia que un gran porcentaje se encuentra en una posición neutra con un 23,6%

**Tabla 26. Calificación de los procesos de evaluación docente de la universidad**

<b>Actor</b>	<b>Malo %</b>	<b>Deficiente %</b>	<b>Aceptable %</b>	<b>Bueno %</b>	<b>Excelente %</b>	<b>Total %</b>
Estudiantes posgrado	0,5	1,2	7,3	47,6	43,4	100,0
Estudiantes pregrado	1,8	3,6	14,9	49,7	30,0	100,0
<b>Total</b>	<b>1,5</b>	<b>3,1</b>	<b>13,3</b>	<b>49,3</b>	<b>32,9</b>	<b>100,0</b>

*Fuente: Elaboración propia*

Dentro del ámbito organizacional, se observa que el 82,2% de los estudiantes considera que los procesos de evaluación docente se encuentran en una escala de satisfacción alta (bueno y excelente). De igual forma, se identifica que un 13,3% de los estudiantes está en una escala neutra donde califican este factor como aceptable.

**Tabla 27. Evaluación de las estrategias de comunicación de los servicios de bienestar universitario**

<b>Actor</b>	<b>Malo %</b>	<b>Deficiente %</b>	<b>Aceptable %</b>	<b>Bueno %</b>	<b>Excelente %</b>	<b>Total %</b>
Estudiantes posgrado	1,0	2,7	10,5	45,8	40,0	100,0
Estudiantes pregrado	1,0	2,1	16,1	49,5	31,3	100,0
Profesores MT-TC-y catedráticos	1,1	5,3	20,9	46,3	26,5	100,0
<b>Total</b>	<b>1,0</b>	<b>2,6</b>	<b>15,6</b>	<b>48,4</b>	<b>32,3</b>	<b>100,0</b>

*Fuente: Elaboración propia*

En relación a las estrategias de comunicación de los servicios de bienestar universitario el 80,7% de los estudiantes y profesores calificó este aspecto dentro la escala de satisfacción alta (bueno y excelente). De igual forma, se observa un porcentaje del 15,6% que se encuentra en un punto neutro respecto a este tema.

**Tabla 28. Evaluación de los servicios ofrecidos por bienestar universitario**

<b>Actor</b>	<b>Malo %</b>	<b>Deficiente %</b>	<b>Aceptable %</b>	<b>Bueno %</b>	<b>Excelente %</b>	<b>Total %</b>
Estudiantes posgrado	2,4	3,6	15,4	46,4	32,2	100,0
Estudiantes pregrado	0,7	2,1	14,8	48,0	34,5	100,0
Profesores MT-TC-y catedráticos	0,8	3,2	19,0	46,3	30,7	100,0
<b>Total</b>	<b>1,0</b>	<b>2,5</b>	<b>15,4</b>	<b>47,5</b>	<b>33,6</b>	<b>100,0</b>

*Fuente: Elaboración propia*

En relación a los servicios ofrecidos por bienestar universitario el 81,1% de los estudiantes y profesores calificó este aspecto dentro la escala de satisfacción alta (bueno y excelente). De igual forma, se observa un porcentaje del 15,4% que se encuentra en un punto neutro respecto a este aspecto.



**Tabla 29. Evaluación de los mecanismos para resolución armónica de conflictos en la comunidad institucional**

<b>Actor</b>	<b>Malo %</b>	<b>Deficiente %</b>	<b>Aceptable %</b>	<b>Bueno %</b>	<b>Excelente %</b>	<b>Total %</b>
Profesores MT-TC-y catedráticos	0,8	1,6	15,1	54,0	28,6	100,0
<b>Total</b>	<b>0,8</b>	<b>1,6</b>	<b>15,1</b>	<b>54,0</b>	<b>28,6</b>	<b>100,0</b>

*Fuente: Elaboración propia*

El 82,6% de los profesores se encuentra en un nivel de satisfacción alto (bueno y excelente) respecto a los mecanismos para resolución armónica de conflictos en la comunidad institucional. De igual forma, se observa que el 15,1% califican este aspecto como aceptable.

**Tabla 30. Calificación de la página web de la UAM en relación al nivel de actualización y calidad de la información suministrada**

<b>Actor</b>	<b>Malo %</b>	<b>Deficiente %</b>	<b>Aceptable %</b>	<b>Bueno %</b>	<b>Excelente %</b>	<b>Total %</b>
Estudiantes posgrado	0,2	1,0	2,7	32,8	63,3	100,0
Estudiantes pregrado	0,4	1,6	9,7	42,0	46,4	100,0
Profesores invitados posgrados	0,0	0,0	5,6	43,0	51,4	100,0
Profesores MT-TC-y catedráticos	0,0	1,3	7,7	41,3	49,7	100,0
<b>Total</b>	<b>0,3</b>	<b>1,4</b>	<b>8,0</b>	<b>40,3</b>	<b>50,0</b>	<b>100,0</b>

*Fuente: Elaboración propia*

El 90,3% de los estudiantes y profesores califican la página web de la UAM, en el nivel más alto, en relación a la actualización y calidad de la información suministrada.

**Tabla 31. Evaluación a partir de la página web, de la información detallada y actualizada de los planes de estudio y de los profesores, su formación y trayectoria**

<b>Actor</b>	<b>Malo %</b>	<b>Deficiente %</b>	<b>Aceptable %</b>	<b>Bueno %</b>	<b>Excelente %</b>	<b>Total %</b>
Profesores MT-TC-y catedráticos	0,0	2,4	10,3	50,5	36,8	100,0
<b>Total</b>	<b>0,0</b>	<b>2,4</b>	<b>10,3</b>	<b>50,5</b>	<b>36,8</b>	<b>100,0</b>

*Fuente: Elaboración propia*

El 87,3 % de los profesores se encuentra en una escala de satisfacción alta en relación a la evaluación a partir de la página web, de la información detallada y actualizada de los planes de estudio y de los profesores su formación y trayectoria.

**Tabla 32. Calificación en general de los mecanismos de comunicación interna (vía correo, vía telefónica, reuniones, comités, citas particulares con equipos, líderes, coordinadores, directivos) de la UAM**

<b>Actor</b>	<b>Malo %</b>	<b>Deficiente %</b>	<b>Aceptable %</b>	<b>Bueno %</b>	<b>Excelente %</b>	<b>Total %</b>
Estudiantes posgrado	0,0	0,5	4,4	43,4	51,7	100,0
Estudiantes pregrado	0,2	1,3	11,7	49,4	37,4	100,0
Profesores MT-TC-y catedráticos	0,5	0,5	6,9	43,4	48,7	100,0
<b>Total</b>	<b>0,2</b>	<b>1,1</b>	<b>9,7</b>	<b>47,5</b>	<b>41,4</b>	<b>100,0</b>

*Fuente: Elaboración propia*

El 88,9% de los estudiantes y profesores se encuentra en un nivel de satisfacción alto (bueno y excelente), en relación a los mecanismos de comunicación interna (vía correo, vía telefónica, reuniones, comités, citas particulares con equipos, líderes, coordinadores, directivos) de la UAM.

**Tabla 33. Evaluación de las tecnologías que permitan la conectividad entre todos los integrantes de la comunidad**

<b>Actor</b>	<b>Malo %</b>	<b>Deficiente %</b>	<b>Aceptable %</b>	<b>Bueno %</b>	<b>Excelente %</b>	<b>Total %</b>
Profesores invitados posgrados	0,0	0,0	4,9	38,7	56,3	100,0
Profesores MT-TC-y catedráticos	0,3	2,6	13,5	49,2	34,4	100,0
<b>Total</b>	<b>0,2</b>	<b>1,9</b>	<b>11,2</b>	<b>46,3</b>	<b>40,4</b>	<b>100,0</b>

*Fuente: Elaboración propia*

El 86,7% de los profesores encuestados se encuentra en un nivel de satisfacción alto, en relación a que las tecnologías permiten la conectividad entre todos los integrantes de la comunidad. Por otro lado, un 11,2% califica este aspecto como aceptable, ubicándose en una escala neutra respecto a este factor.

**Tabla 34. Evaluación de la gestión de las directivas (coordinadores, decano y demás directivas) de la UAM para el desarrollo de su programa**

<b>Actor</b>	<b>Malo %</b>	<b>Deficiente %</b>	<b>Aceptable %</b>	<b>Bueno %</b>	<b>Excelente %</b>	<b>Total %</b>
Estudiantes posgrado	0,3	0,8	4,9	40,0	53,9	100,0
Estudiantes pregrado	0,8	1,8	13,2	44,8	39,4	100,0
Profesores MT-TC-y catedráticos	0,3	0,3	5,8	46,6	47,1	100,0
<b>Total</b>	<b>0,6</b>	<b>1,4</b>	<b>10,8</b>	<b>44,1</b>	<b>43,0</b>	<b>100,0</b>

*Fuente: Elaboración propia*

Los estudiantes y profesores se encuentran en un nivel de satisfacción alto con un porcentaje del 87,1%, en relación a la gestión de las directivas (coordinadores, decano y demás directivas) de la UAM para el desarrollo de su programa. De igual forma, se observa que el 10,8% asignaron una calificación aceptable para este factor.

**Tabla 35. Evaluación del respeto a los reglamentos en la provisión de cargos de consejo superior y directivas**

<b>Actor</b>	<b>Malo %</b>	<b>Deficiente %</b>	<b>Aceptable %</b>	<b>Bueno %</b>	<b>Excelente %</b>	<b>Total %</b>
Profesores MT-TC-y catedráticos	0,0	0,3	6,1	51,6	42,1	100,0
<b>Total</b>	<b>0,0</b>	<b>0,3</b>	<b>6,1</b>	<b>51,6</b>	<b>42,1</b>	<b>100,0</b>

*Fuente: Elaboración propia*

El 93,7% de los profesores asignó una calificación sobresaliente (buena y excelente) en relación al respeto por el reglamento en la provisión de cargos de Consejo Superior y directivas.

**Tabla 36. Evaluación del nivel de satisfacción con la calidad del ambiente universitario**

<b>Actor</b>	<b>Malo %</b>	<b>Deficiente %</b>	<b>Aceptable %</b>	<b>Bueno %</b>	<b>Excelente %</b>	<b>Total %</b>
Estudiantes posgrado	0,0	0,5	4,1	38,3	57,1	100,0
Estudiantes pregrado	0,4	1,3	10,1	43,9	44,2	100,0
<b>Total</b>	<b>0,3</b>	<b>1,2</b>	<b>8,8</b>	<b>42,7</b>	<b>46,9</b>	<b>100,0</b>

*Fuente: Elaboración propia*

El 89,6% de los estudiantes se encuentra dentro de la escala de satisfacción alta (buena y excelente) en relación al nivel de satisfacción con la calidad del ambiente universitario.

**Tabla 37. Evaluación del ambiente laboral en la universidad**

<b>Actor</b>	<b>Malo %</b>	<b>Deficiente %</b>	<b>Aceptable %</b>	<b>Bueno %</b>	<b>Excelente %</b>	<b>Total %</b>
Profesores MT-TC-y catedráticos	0,0	1,1	6,3	40,5	52,1	100,0
<b>Total</b>	<b>0,0</b>	<b>1,1</b>	<b>6,3</b>	<b>40,5</b>	<b>52,1</b>	<b>100,0</b>

*Fuente: Elaboración propia*

Los profesores se encuentran dentro de la escala de satisfacción alta con un 92,6% en relación al ambiente laboral de la universidad.

De igual forma, dentro de las encuestas aplicadas a los actores sociales, representados por personas de la comunidad en general, para conocer la percepción sobre el impacto que ha tenido el desarrollo de la UAM en los diferentes aspectos de la RSU, se tiene lo siguiente:

**Tabla 38. Evaluación de los niveles de comunicación entre la comunidad y la universidad**

CALIFICACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Malo	4	6,6
Deficiente	7	11,5
Aceptable	13	21,3
Bueno	30	49,2
Excelente	7	11,5
<b>Total</b>	<b>61</b>	<b>100,0</b>

*Fuente: Elaboración propia*

Se puede observar que alrededor del 60% de los encuestados considera que el nivel de comunicación con la universidad es bueno y excelente. De igual forma, se identifica que un 21,3% se encuentra en un nivel de satisfacción neutro

**Tabla 39. Evaluación de los canales de comunicación con los graduados para apoyar el desarrollo institucional y fomentar procesos de cooperación mutua**

CALIFICACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Malo	3	4,9
Deficiente	7	11,5
Aceptable	16	26,2
Bueno	21	34,4
Excelente	14	23,0
<b>Total</b>	<b>61</b>	<b>100,0</b>

*Fuente: Elaboración propia*

El mayor porcentaje de actores sociales considera que los canales de comunicación con los graduados para apoyar el desarrollo institucional y fomentar los procesos de cooperación mutua se encuentra en una escala de satisfacción alta (bueno y excelente), con un porcentaje del 57,4%. De igual forma, se observa que existe un 26,2% dentro de la escala neutro.

Por otro lado, en cuanto la percepción del sector empresarial en el ámbito organizacional, se observa en la siguiente tabla que el nivel de satisfacción de este actor en relación a la comunicación entre la empresa y la universidad es considerado como bueno con un 34%, sin embargo, existe un porcentaje casi igual en la escala de satisfacción neutro con un 30% y adicionalmente el 16% califica este aspecto como deficiente.

**Tabla 40. Evaluación que hacen los empresarios según tamaño de empresa, sobre los niveles de comunicación entre la universidad y su empresa**

Clasificación empresa	No responde	Malo	Deficiente	Aceptable	Bueno	Excelente	Total
	%	%	%	%	%	%	%
Pequeña	0,0	2,0	2,0	2,0	10,0	0,0	16,0
Microempresa	0,0	2,0	2,0	8,0	2,0	2,0	16,0
Mediana	0,0	2,0	4,0	10,0	8,0	2,0	26,0
Grande	2,0	6,0	8,0	10,0	14,0	2,0	42,0
<b>Total</b>	<b>2,0</b>	<b>12,0</b>	<b>16,0</b>	<b>30,0</b>	<b>34,0</b>	<b>6,0</b>	<b>100,0</b>

*Fuente: Elaboración propia*

De igual forma, al evaluar los canales de comunicación para apoyar el desarrollo institucional y fomentar los procesos de cooperación mutua, se observa que sobresale la calificación deficiente con un 36%, el 32% lo considera bueno y el 22% se encuentra en una escala de satisfacción neutra.

**Tabla 41. Evaluación que hacen los empresarios según tamaño de empresa, sobre los canales de comunicación con la universidad para apoyar el desarrollo institucional y fomentar procesos de cooperación mutua**

Clasificación empresa	No responde	Malo	Deficiente	Aceptable	Bueno	Excelente	Total
	%	%	%	%	%	%	%
Pequeña	0,0	2,0	6,0	2,0	6,0	0,0	16,0
Microempresa	0,0	0,0	6,0	4,0	6,0	0,0	16,0
Mediana	0,0	2,0	6,0	8,0	8,0	2,0	26,0
Grande	2,0	2,0	18,0	8,0	12,0	0,0	42,0
<b>Total</b>	<b>2,0</b>	<b>6,0</b>	<b>36,0</b>	<b>22,0</b>	<b>32,0</b>	<b>2,0</b>	<b>100,0</b>

*Fuente: Elaboración propia*

Por otro lado, en cuanto la percepción de los coordinadores se identifica los siguientes aspectos relevantes:

**Tabla 42. Evaluación de los coordinadores sobre la orientación y estrategias del PEI para la planeación, organización, la toma de decisiones, la administración, evaluación y autorregulación de la docencia, investigación, proyección social, bienestar e internación**

Calificación	Frecuencia	Porcentaje
Malo	0	0,0
Deficiente	0	0,0
Aceptable	0	0,0
Bueno	36	67,9
Excelente	17	32,1
<b>Total</b>	<b>53</b>	<b>100,0</b>

*Fuente: Elaboración propia*

En general los coordinadores se encuentran en una escala de satisfacción alta, donde el 100% de los encuestados califican como bueno y excelente la orientación y estrategias del PEI para la planeación, organización, la toma de decisiones, la administración, evaluación y autorregulación de la docencia, investigación, proyección social, bienestar e internacionalización.

**Tabla 43. Evaluación de los coordinadores sobre las estrategias del PEI para el fortalecimiento de la comunidad académica en un ambiente institucional adecuado**

CALIFICACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Malo	0	0,0
Deficiente	0	0,0
Aceptable	0	0,0
Bueno	31	58,5
Excelente	22	41,5
<b>Total</b>	<b>53</b>	<b>100,0</b>

*Fuente: Elaboración propia*

La calificación de los coordinadores en relación con las estrategias del PEI para el fortalecimiento de la comunidad académica en un ambiente institucional adecuado, es muy bueno, el 100% se encuentra dentro del nivel de satisfacción.

**Tabla 44. Evaluación de los coordinadores sobre la aplicación de las políticas administrativas al desarrollo de la docencia, la investigación y la proyección social**

<b>Calificación</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Malo	0	0,0
Deficiente	0	0,0
Aceptable	1	1,9
Bueno	32	60,4
Excelente	20	37,7
<b>Total</b>	<b>53</b>	<b>100,0</b>

*Fuente: Elaboración propia*

Dentro de la percepción que tienen los coordinadores sobre la aplicación de las políticas administrativas al desarrollo de la docencia, la investigación y la proyección social, el 98,1% lo califican entre bueno y excelente.

**Tabla 45. Evaluación de los coordinadores sobre los mecanismos que le permiten conocer y satisfacer las necesidades académicas y administrativas de las distintas unidades en la institución**

<b>Calificación</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Malo	0	0,0
Deficiente	0	0,0
Aceptable	6	11,3
Bueno	35	66,0
Excelente	12	22,6
<b>Total</b>	<b>53</b>	<b>100,0</b>

*Fuente: Elaboración propia*

Se observa que los coordinadores se encuentran en la escala de satisfacción alta con un porcentaje del 88,6% (entre bueno y excelente) en relación con los mecanismos que permiten conocer y satisfacer las necesidades académicas y administrativas de las distintas unidades en la institución. Por otro lado, el 11,3% califica este aspecto como aceptable.



**Tabla 46. Evaluación de los coordinadores sobre la estructura organizacional y los criterios de definición de funciones y de asignación de responsabilidades, son acordes con la naturaleza, tamaño y complejidad de la Institución**

<b>Calificación</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Malo	0	0,0
Deficiente	0	0,0
Aceptable	6	11,3
Bueno	30	56,6
Excelente	17	32,1
<b>Total</b>	<b>53</b>	<b>100,0</b>

*Fuente: Elaboración propia*

El 88,7% de los coordinadores se ubican en una escala alta de satisfacción en relación a la estructura organizacional y los criterios de definición de funciones y de asignación de responsabilidades, acordes con la naturaleza, tamaño y complejidad de la Institución. De igual forma, el 11,3% considera este factor como aceptable.

**Tabla 47. Evaluación de los coordinadores sobre la coherencia de la estructura y función de la administración con la naturaleza y complejidad de sus procesos académicos**

<b>Calificación</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Malo	0	0,0
Deficiente	0	0,0
Aceptable	1	1,9
Bueno	33	62,3
Excelente	19	35,8
<b>Total</b>	<b>53</b>	<b>100,0</b>

*Fuente: Elaboración propia*

El 98,1% de los encuestados clasifica entre bueno y excelente la coherencia de la estructura y función de la administración con la naturaleza y complejidad de sus procesos académicos.

**Tabla 48. Evaluación de los coordinadores sobre la aplicación de políticas de estímulos y promoción del personal administrativo**

<b>Calificación</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Malo	0	0,0
Deficiente	4	7,5
Aceptable	15	28,3
Bueno	31	58,5

Excelente	3	5,7
<b>Total</b>	<b>53</b>	<b>100,0</b>

*Fuente: Elaboración propia*

El 58,5% de los coordinadores considera que la aplicación de políticas de estímulos y promoción del personal administrativo es bueno, sin embargo el 28,3% se encuentra en una escala de satisfacción neutra con un 28,3%. En comparación con las demás preguntas realizadas a los coordinadores donde la tendencia de los porcentajes más elevados se concentra entre los rangos bueno y excelente, en esta, se evidencia un incremento en el porcentaje de calificación aceptable y una disminución en la calificación excelente.

**Tabla 49. Evaluación de los coordinadores sobre la organización eficiente y funcionarios eficaces para el manejo financiero**

<b>Calificación</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Malo	0	0,0
Deficiente	0	0,0
Aceptable	1	1,9
Bueno	17	32,1
Excelente	35	66,0
<b>Total</b>	<b>53</b>	<b>100,0</b>

*Fuente: Elaboración propia*

Existe una percepción muy positiva sobre la organización eficiente y funcionarios eficaces para el manejo financiero, con un porcentaje del 98,1% en la escala alta de satisfacción.

**Tabla 50. Evaluación de los coordinadores sobre la transparencia en el manejo de los recursos financieros y las buenas prácticas de auditoría certificada**

<b>Calificación</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Malo	0	0,0
Deficiente	0	0,0
Aceptable	0	0,0
Bueno	11	20,8
Excelente	42	79,2
<b>Total</b>	<b>53</b>	<b>100,0</b>

*Fuente: Elaboración propia*

El 100% de los encuestados califica entre bueno y excelente la transparencia en el manejo de los recursos financieros y las buenas prácticas de auditoría certificada.

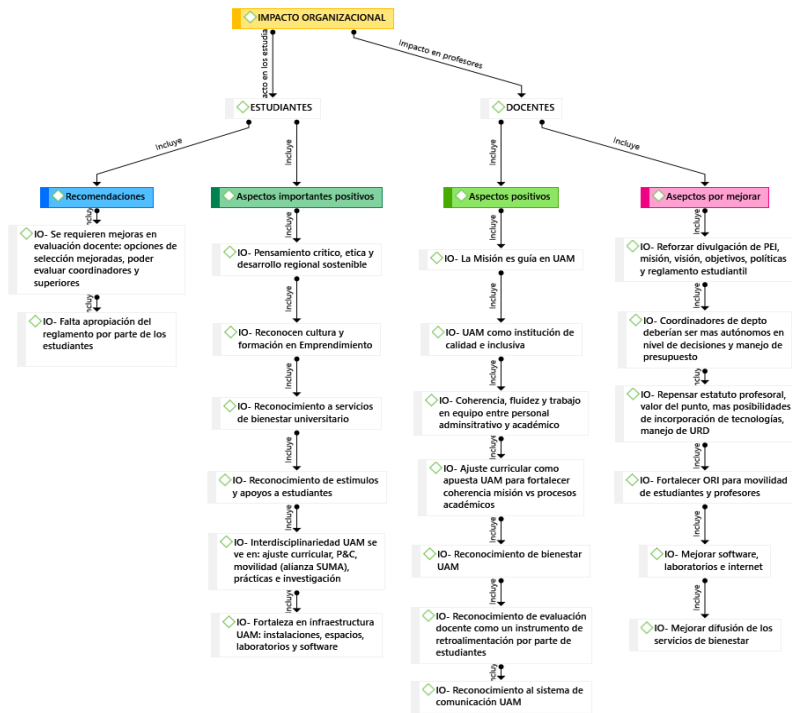
En cuanto al factor organizacional se observa una percepción positiva por parte de los diferentes actores, obteniendo respuestas con un porcentaje de satisfacción alto en las escalas -bueno y excelente- por encima del 85%.

Se evidencia una presencia constante de respuestas neutras (aceptables) en temas relacionados con programas y estrategias para evitar retiro de estudiantes (Programa de Permanencia), cumplimiento de los criterios y mecanismos para la determinación de la asignación salarial en los profesores y canales de comunicación entre la universidad, la comunidad y las empresas, por lo que estos aspectos se podrían considerar como nuevos retos a trabajar.

#### **9.1.2 Análisis cualitativo**

A continuación se muestra la información de los grupos focales analizada a través del Software Atlas TI para el factor organizacional, iniciando con la red construida con las categorías emergentes para este aspecto tal como se observa en la Figura 9. Red de Impacto Organizacional, seguida del estudio de repetibilidad en la Tabla 51. Clasificación de aspectos tratados en grupos focales por repetibilidad - Factor Organizacional:

**Figura 9. Red de Impacto Organizacional**



Fuente: Elaboración propia

**Tabla 51. Clasificación de aspectos tratados en grupos focales por repetibilidad - Factor Organizacional**

Código	No. de citas
Evaluación docente	28
Infraestructura UAM	23
Sistema de comunicación UAM	18
Mejorar difusión de servicios de Bienestar UAM	17
Servicios de Bienestar Universitarios buenos	16
Ajuste curricular -Misión y procesos académicos	13
Fortalecer la ORI	
Interdisciplinariedad UAM	11
Servicios de Bienestar universitario	10
UAM como institución de calidad e inclusiva	10

Fuente: Elaboración propia

Dentro de la información recolectada en los 32 grupos focales en el ámbito organizacional se observa un impacto directo en los estudiantes y profesores, donde se resalta como fortaleza la infraestructura de la UAM, destacándose los espacios de esparcimiento, laboratorios y software disponibles; así mismo, se hace reconocimiento al adecuado sistema de comunicación UAM.

Por otro lado, se encuentra positivamente el ajuste curricular como apuesta UAM que fortalece la coherencia entre la misión y procesos académicos; la interdisciplinariedad de la UAM en el ajuste curricular, programa de paz y competitividad, movilidad (alianza SUMA), políticas e investigación; y la inclusión y calidad institucional como resultado del enfoque pedagógico y los programas que facilitan el ingreso de estudiantes de diferentes sectores y estratos sociales, como becas y plan estudia.

En cuanto a los servicios de bienestar universitario, estos son catalogados como buenos, sin embargo se identificó debilidad en cuanto al proceso de difusión de dichos servicios. De igual forma, se identifica como aspecto a mejorar, el fortalecimiento de la ORI para movilidad de estudiantes y profesores.

Sin embargo, se requieren mejoras en los mecanismos de evaluación docente, entre las que se mencionan opciones como diversificar y/o ampliar las opciones de selección de las respuestas y la opción de poder evaluar los coordinadores y superiores, puesto que actualmente solo se evalúa la planta profesoral; este factor presenta una alta repetibilidad (28 citaciones) en los diversos grupos focales.

## 9.2 COGNITIVO

### 9.2.1 Análisis cuantitativo

A continuación se muestra la información cuantitativa analizada a través de la herramienta SPSS del factor cognitivo:

**Tabla 52. Evaluación de la existencia de ambientes propicios para la discusión crítica sobre la ciencia, la tecnología, la innovación, el arte, la cultura, los valores, la sociedad y el estado**

Actor	Malo %	Deficiente %	Aceptable %	Bueno %	Excelente %	Total %
Profesores MT-TC-y catedráticos	0,5	2,9	12,4	50,0	34,1	100,0

<b>Total</b>	<b>0,5</b>	<b>2,9</b>	<b>12,4</b>	<b>50,0</b>	<b>34,1</b>	<b>100,0</b>
--------------	------------	------------	-------------	-------------	-------------	--------------

*Fuente: Elaboración propia*

El 96,5% de los profesores califica positivamente la existencia de ambientes propicios para la discusión crítica sobre la ciencia, la tecnología, la innovación, el arte, la cultura, los valores, la sociedad y el estado con una calificación por encima de aceptable.

**Tabla 53. Evaluación de las políticas y estrategias institucionales para la promoción del uso del inglés**

<b>Actor</b>	<b>Malo %</b>	<b>Deficiente %</b>	<b>Aceptable %</b>	<b>Bueno %</b>	<b>Excelente %</b>	<b>Total %</b>
Estudiantes pregrado	3,6	6,3	22,1	43,8	24,1	100,0
Profesores MT-TC-y catedráticos	0,3	4,8	21,2	52,9	20,9	100,0
<b>Total</b>	<b>3,1</b>	<b>6,1</b>	<b>22,0</b>	<b>45,2</b>	<b>23,6</b>	<b>100,0</b>

*Fuente: Elaboración propia*

El 68,8% de los estudiantes y profesores se encuentra en un nivel de satisfacción alto, sin embargo se destaca un alto porcentaje de encuestados en la escala neutro (aceptable), con un 22%.

**Tabla 54. Evaluación de la vinculación de su programa académico y de sus estudiantes con la actividad investigativa de la universidad (grupos de investigación, semilleros, jóvenes investigadores, procesos de investigación I y II)**

<b>Actor</b>	<b>Malo %</b>	<b>Deficiente %</b>	<b>Aceptable %</b>	<b>Bueno %</b>	<b>Excelente %</b>	<b>Total %</b>
Estudiantes posgrado	0,5	1,4	9,5	39,8	48,8	100,0
Estudiantes pregrado	1,5	4,4	15,9	46,2	32,0	100,0
Profesores MT-TC-y catedráticos	0,3	1,7	19,3	55,2	23,5	100,0
<b>Total</b>	<b>1,2</b>	<b>3,5</b>	<b>15,1</b>	<b>46,0</b>	<b>34,2</b>	<b>100,0</b>

*Fuente: Elaboración propia*

En general, el 80,2% se encuentra en un nivel de satisfacción alto con en relación a la vinculación del programa académico y los estudiantes con la actividad investigativa, sin embargo, se observa una posición neutra tanto por parte de estudiantes como profesores en relación a este factor, con una calificación aceptable del 15,1%.

**Tabla 55. Evaluación de la vinculación de los programas académicos y de sus estudiantes con la actividad investigativa de la universidad, teniendo los diferentes niveles de formación**

<b>Actor</b>	<b>Malo %</b>	<b>Deficiente %</b>	<b>Aceptable %</b>	<b>Bueno %</b>	<b>Excelente %</b>	<b>Total %</b>
Profesores MT-TC-y catedráticos	0,3	3,5	16,2	60,0	20,0	100,0
<b>Total</b>	<b>0,3</b>	<b>3,5</b>	<b>16,2</b>	<b>60,0</b>	<b>20,0</b>	<b>100,0</b>

*Fuente: Elaboración propia*

Desde la perspectiva del conocimiento los profesores destacan que la vinculación de los programas académicos y de sus estudiantes con la actividad investigativa de la universidad, se encuentra en una escala alta con un porcentaje del 80%. De igual forma se observa un porcentaje del 16,2% situado en la escala neutro.

**Tabla 56. Evaluación de su compromiso como estudiante para el aprendizaje y actualización permanente**

<b>Actor</b>	<b>Malo %</b>	<b>Deficiente %</b>	<b>Aceptable %</b>	<b>Bueno %</b>	<b>Excelente %</b>	<b>Total %</b>
Estudiantes posgrado	0,0	0,0	1,4	48,0	50,7	100,0
Estudiantes pregrado	0,2	0,8	10,7	55,5	32,8	100,0
Profesores MT-TC-y catedráticos	0,0	1,9	12,4	54,5	31,2	100,0
<b>Total</b>	<b>0,1</b>	<b>0,8</b>	<b>9,2</b>	<b>53,9</b>	<b>36,0</b>	<b>100,0</b>

*Fuente: Elaboración propia*

El 89,9% de los profesores y estudiantes se encuentra en una escala de satisfacción alta (buena y excelente) en relación al compromiso como estudiante para el aprendizaje y actualización permanente.

**Tabla 57. Evaluación de la existencia de elementos de flexibilidad curricular que permitan el ejercicio de procesos de investigación por parte de profesores y estudiantes**

<b>Actor</b>	<b>Malo %</b>	<b>Deficiente %</b>	<b>Aceptable %</b>	<b>Bueno %</b>	<b>Excelente %</b>	<b>Total %</b>
Profesores MT-TC-y catedráticos	0,3	2,4	16,5	54,6	26,3	100,0
<b>Total</b>	<b>0,3</b>	<b>2,4</b>	<b>16,5</b>	<b>54,6</b>	<b>26,3</b>	<b>100,0</b>

*Fuente: Elaboración propia*

El 80,9% de los profesores encuestados evalúa con una calificación por encima de aceptable la existencia de elementos de flexibilidad curricular que permiten el ejercicio de procesos de investigación por parte de profesores y estudiantes. Sin embargo, se identifica un 16,5% en la escala de aceptable.

**Tabla 58. Evaluación de la calidad de la infraestructura investigativa: laboratorio, equipos, recursos bibliográficos e informáticos, entre otros**

<b>Actor</b>	<b>Malo %</b>	<b>Deficiente %</b>	<b>Aceptable %</b>	<b>Bueno %</b>	<b>Excelente %</b>	<b>Total %</b>
Profesores invitados posgrados	0,0	0,7	6,3	32,4	60,6	100,0
Profesores MT-TC-y catedráticos	0,5	1,6	10,6	55,0	32,3	100,0
<b>Total</b>	<b>0,4</b>	<b>1,3</b>	<b>9,4</b>	<b>48,8</b>	<b>40,0</b>	<b>100,0</b>

*Fuente: Elaboración propia*

El 88,8% de los profesores encuestados se encuentra en la escala alta (bueno y excelente) en cuanto a la calidad de la infraestructura investigativa: laboratorio, equipos, recursos bibliográficos e informáticos, entre otros.

**Tabla 59. Evaluación de la estabilidad de las instancias responsables de la investigación y los investigadores de la universidad**

<b>Actor</b>	<b>Malo %</b>	<b>Deficiente %</b>	<b>Aceptable %</b>	<b>Bueno %</b>	<b>Excelente %</b>	<b>Total %</b>
Profesores MT-TC-y catedráticos	0,6	0,3	10,0	52,6	36,6	100,0



<b>Total</b>	<b>0,6</b>	<b>0,3</b>	<b>10,0</b>	<b>52,6</b>	<b>36,6</b>	<b>100,0</b>
--------------	------------	------------	-------------	-------------	-------------	--------------

*Fuente: Elaboración propia*

En el ámbito del conocimiento los profesores califican la estabilidad de las instancias responsables de la investigación y los investigadores de la universidad, en la escala más alta (bueno y excelente) con un 89,2%.

**Tabla 60. Evaluación de las políticas de bienestar institucional**

<b>Actor</b>	<b>Malo %</b>	<b>Deficiente %</b>	<b>Aceptable %</b>	<b>Bueno %</b>	<b>Excelente %</b>	<b>Total %</b>
Profesores MT-TC-y catedráticos	0,0	3,7	17,2	47,9	31,2	100,0
<b>Total</b>	<b>0,0</b>	<b>3,7</b>	<b>17,2</b>	<b>47,9</b>	<b>31,2</b>	<b>100,0</b>

*Fuente: Elaboración propia*

El 79,1% de los profesores encuestados, califica las políticas de bienestar institucional entre bueno y excelente, sin embargo se evidencia un porcentaje considerable en la escala aceptable, con un 17,2%

**Tabla 61. Evaluación del nivel de apropiación del emprendimiento y la innovación en los estudiantes UAM**

<b>Actor</b>	<b>Malo %</b>	<b>Deficiente %</b>	<b>Aceptable %</b>	<b>Bueno %</b>	<b>Excelente %</b>	<b>Total %</b>
Estudiantes posgrado	0,0	0,8	5,4	50,3	43,4	100,0
Estudiantes pregrado	0,5	2,0	13,8	50,1	33,6	100,0
<b>Total</b>	<b>0,4</b>	<b>1,7</b>	<b>12,0</b>	<b>50,2</b>	<b>35,7</b>	<b>100,0</b>

*Fuente: Elaboración propia*

En el ámbito cognitivo los estudiantes se encuentran en una escala de satisfacción alta (bueno y excelente) respecto al nivel de apropiación del emprendimiento y la innovación con un 85,9%, y el 12% de estos se encuentra en la escala neutro.

**Tabla 62. Evaluación del nivel de apropiación de la cultura del emprendimiento e innovación en los profesores UAM**

<b>Actor</b>	<b>Malo %</b>	<b>Deficiente %</b>	<b>Aceptable %</b>	<b>Bueno %</b>	<b>Excelente %</b>	<b>Total %</b>
Profesores MT-TC-y catedráticos	1,1	3,7	22,8	53,2	19,3	100,0
<b>Total</b>	<b>1,1</b>	<b>3,7</b>	<b>22,8</b>	<b>53,2</b>	<b>19,3</b>	<b>100,0</b>

*Fuente: Elaboración propia*

El 72% de los profesores encuestados evalúa que el nivel de apropiación de la cultura del emprendimiento e innovación en los profesores UAM se encuentra entre buen y excelente, no obstante el 22,8% califica este aspecto como aceptable

En relación a la percepción de los actores sociales, representados por la comunidad en general, sobre la responsabilidad social universitaria de la UAM enfocada al impacto cognitivo, se tiene lo siguiente:

**Tabla 63. Evaluación de las acciones en la UAM desde la docencia, la investigación y la proyección para impactar en el desarrollo regional sostenible y la convivencia pacífica**

<b>Calificación</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Malo	2	3,3
Deficiente	5	8,2
Aceptable	6	9,8
Bueno	36	59,0
Excelente	12	19,7
<b>Total</b>	<b>61</b>	<b>100,0</b>

*Fuente: Elaboración propia*

Los actores sociales se encuentran en la escala de satisfacción alta (bueno y excelente) con un porcentaje del 78,7% respecto a las acciones de la UAM desde la docencia, la investigación y la proyección para impactar en el desarrollo regional sostenible y la convivencia pacífica. Asimismo, se observa un 9,8% en la escala neutro y un 11,5% en la escala de satisfacción baja.

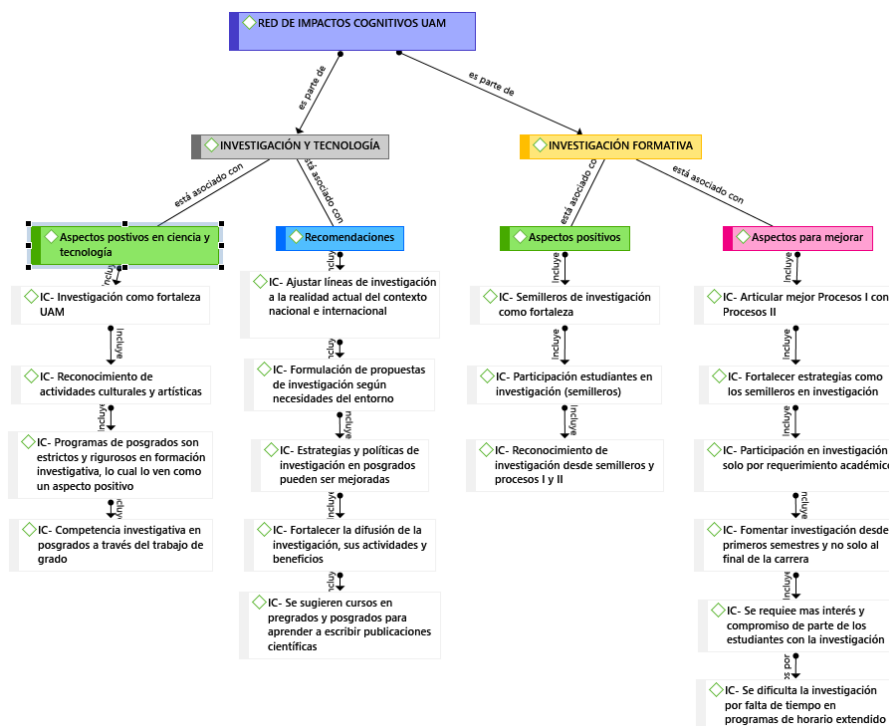
Se observa que en el factor cognitivo sobresale en general una calificación alta en los aspectos evaluados, sin embargo, hay algunos de ellos que presentan algo de representatividad en la escala

neutra de calificación (aceptable), dentro de los cuales se pueden mencionar los siguientes aspectos: factores relacionados con las estrategias institucionales para la promoción del uso del inglés, apropiación de una cultura de emprendimiento e innovación en los profesores, evaluación de las políticas de bienestar institucional, flexibilidad curricular que permita el ejercicio de procesos de investigación por parte de profesores y estudiantes, vinculación de programas académicos y estudiantes con la actividad investigativa.

## 9.2.2 Análisis cualitativo

A continuación se muestra la información de los grupos focales analizada a través del Software Atlas TI para el factor cognitivo, iniciando con la red construida con las categorías emergentes para este aspecto, tal como se observa en la Figura 10. Red de impacto cognitivo, seguida del estudio de repetibilidad en la Tabla 64. Clasificación de aspectos tratados en grupos focales por repetibilidad - Factor Cognitivo:

**Figura 10. Red de impacto cognitivo**



*Fuente: Elaboración propia*

**Tabla 64. Clasificación de aspectos tratados en grupos focales por repetibilidad - Factor Cognitivo**

<b>Código</b>	<b>No. de cita</b>
Investigación como fortaleza UAM	14
Difusión de la investigación	10
Investigación desde semilleros y procesos I y II	5
Semilleros de investigación como fortaleza	3
Participación de estudiantes en investigación	3

**Fuente: Elaboración propia**

De acuerdo a la información recolectada en los grupos focales dentro del ámbito cognitivo se destaca la investigación como una fortaleza, se reconoce la investigación desde semilleros y la asignatura de procesos I y II, y se destaca el programa de semilleros de investigación, así como la participación de estudiantes en investigación.

Sin embargo, dentro de los aspectos a mejorar se encuentra como factor más relevante, fortalecer la difusión de la investigación, sus actividades y beneficios (No. Citaciones = 10).

Finalmente, se identifica que aunque la calificación en general se encuentra en las escalas altas de satisfacción –bueno y excelente- por encima del 80%, al comparar el factor cognitivo con los demás factores analizados (organizacional, social y educativo) se observa que éste es el factor que menos se menciona por parte de los diferentes actores de los grupos focales, lo cual puede sugerir que aunque la investigación esté considerada como fortaleza UAM, aún falta mayor interiorización de la misma en todos los actores y por tanto se presentan retos para fortalecer su divulgación, visibilidad y gestión.

### **9.3 SOCIAL**

#### **9.3.1 Análisis cuantitativo**

A continuación se muestra la información cuantitativa analizada a través de la herramienta SPSS del factor social:

**Tabla 65. Evaluación de los sitios de práctica (cantidad, pertinencia) de acuerdo con las necesidades del programa**

<b>Actor</b>	<b>Malo %</b>	<b>Deficiente %</b>	<b>Aceptable %</b>	<b>Bueno %</b>	<b>Excelente %</b>	<b>Total %</b>
Estudiantes posgrado	0,3	1,2	4,3	50,5	43,7	100,0
Estudiantes pregrado	2,1	5,8	18,5	45,4	28,3	100,0
Profesores MT-TC-y catedráticos	0,5	1,3	12,2	57,1	28,8	100,0
<b>Total</b>	<b>1,7</b>	<b>4,7</b>	<b>16,1</b>	<b>47,5</b>	<b>30,1</b>	<b>100,0</b>

*Fuente: Elaboración propia*

Tanto los estudiantes como profesores se encuentran en un nivel de satisfacción alto con un 77,6% en relación a los sitios de práctica (cantidad, pertinencia) de acuerdo con las necesidades del programa. Sin embargo se observa un 16,1% en la escala neutro

**Tabla 66. Aporte de la UAM a la formación de los estudiantes para promover el desarrollo del país**

<b>Actor</b>	<b>Malo %</b>	<b>Deficiente %</b>	<b>Aceptable %</b>	<b>Bueno %</b>	<b>Excelente %</b>	<b>Total %</b>
Estudiantes posgrado	0,0	0,0	3,4	42,4	54,2	100,0
Estudiantes pregrado	0,5	1,3	12,5	49,7	36,1	100,0
<b>Total</b>	<b>0,4</b>	<b>1,0</b>	<b>10,6</b>	<b>48,1</b>	<b>39,9</b>	<b>100,0</b>

*Fuente: Elaboración propia*

El 88% de los estudiantes encuestados, considera que el aporte de la UAM a la formación de los estudiantes para promover el desarrollo del país se encuentra entre un rango de bueno y excelente, asimismo, es de resaltar que un 10,6% califica este aspecto como aceptable.

**Tabla 67. Aporte de la UAM para ser una persona ética en la vida cotidiana y actividad profesional**

<b>Actor</b>	<b>Malo %</b>	<b>Deficiente %</b>	<b>Aceptable %</b>	<b>Bueno %</b>	<b>Excelente %</b>	<b>Total %</b>
--------------	---------------	---------------------	--------------------	----------------	--------------------	----------------

Graduados	0,6	<b>0,9</b>	4,2	26,2	68,0	100,0
<b>Total</b>	<b>0,6</b>	<b>0,9</b>	<b>4,2</b>	<b>26,2</b>	<b>68,0</b>	<b>100,0</b>

*Fuente: Elaboración propia*

El 94,2% de los graduados califica como bueno y excelente el aporte que realiza la UAM para formar personas éticas en la vida cotidiana y actividad profesional.

**Tabla 68. Valoración de los espacios y el tiempo dedicado por los docentes para reflexionar acerca de qué es el Desarrollo Regional Sostenible y la convivencia pacífica y cómo desde la docencia se contribuye en promoverlo**

<b>Actor</b>	<b>Malo %</b>	<b>Deficiente %</b>	<b>Aceptable %</b>	<b>Bueno %</b>	<b>Excelente %</b>	<b>Total %</b>
Profesores MT-TC-y catedráticos	1,9	7,7	35,2	42,3	13,0	100,0
<b>Total</b>	<b>1,9</b>	<b>7,7</b>	<b>35,2</b>	<b>42,3</b>	<b>13,0</b>	<b>100,0</b>

*Fuente: Elaboración propia*

El 55,3% de los profesores da una valoración alta (buena y excelente) a los espacios y el tiempo dedicado para reflexionar acerca de qué es el Desarrollo Regional Sostenible y la convivencia pacífica y cómo desde la docencia se contribuye en promoverlo, por otro lado, de resaltar que gran porcentaje califican este aspecto como aceptable con un porcentaje del 35,2%.

**Tabla 69. Evaluación del aporte que hace la universidad al desarrollo de la región**

<b>Actor</b>	<b>Malo %</b>	<b>Deficiente %</b>	<b>Aceptable %</b>	<b>Bueno %</b>	<b>Excelente %</b>	<b>Total %</b>
Estudiantes posgrado	0,0	0,0	2,0	41,5	56,4	100,0
Estudiantes pregrado	0,4	1,2	11,6	50,3	36,5	100,0
<b>Total</b>	<b>0,3</b>	<b>1,0</b>	<b>9,6</b>	<b>48,4</b>	<b>40,7</b>	<b>100,0</b>

*Fuente: Elaboración propia*

El 89,1% de los estudiantes se encuentra en la escala de satisfacción alta (bueno y excelente) en relación al aporte que hace la universidad al desarrollo de la región.

**Tabla 70. Evaluación del impacto de las acciones promovidas en la UAM desde la formación, la investigación y la proyección sobre el desarrollo regional sostenible y la convivencia pacífica**

<b>Actor</b>	<b>Malo %</b>	<b>Deficiente %</b>	<b>Aceptable %</b>	<b>Bueno %</b>	<b>Excelente %</b>	<b>Total %</b>
Profesores MT-TC-y catedráticos	0,5	0,5	9,8	63,8	25,4	100,0
<b>Total</b>	<b>0,5</b>	<b>0,5</b>	<b>9,8</b>	<b>63,8</b>	<b>25,4</b>	<b>100,0</b>

*Fuente: Elaboración propia*

El 89,2% de los profesores considera que desde el ámbito social, el impacto de las acciones promovidas en la UAM desde la formación, la investigación y la proyección sobre el desarrollo regional sostenible y la convivencia pacífica está en el rango bueno y excelente.

Por otro lado, en relación a la calificación de la UAM por parte de los actores sociales, representados por la ciudadanía en general, se refleja una buena percepción en lo que respecta al ámbito social, tal como se puede observar a continuación.

**Tabla 71. Evaluación de la capacidad de la universidad para preparar a los profesionales como agentes responsables del desarrollo del país**

<b>Calificación</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Malo	0	0
Deficiente	3	4,9
Aceptable	12	19,7
Bueno	18	29,5
Excelente	28	45,9
<b>Total</b>	<b>61</b>	<b>100,0</b>

*Fuente: Elaboración propia*

El 75,4% de los encuestados, consideran que la capacidad de la universidad para preparar a los profesionales como agentes responsables del desarrollo del país se encuentra entre bueno y excelente. Sin embargo, se evidencia un 19,7% que calificaron este aspecto como aceptable.

**Tabla 72. Evaluación del aporte de la universidad en la formación como personas éticas en la vida cotidiana y en la actividad profesional**

<b>Calificación</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Malo	0	0
Deficiente	12	19,7
Aceptable	4	6,6
Bueno	13	21,3
Excelente	32	52,5
<b>Total</b>	<b>61</b>	<b>100,0</b>

*Fuente: Elaboración propia*

El 73,8% de los encuestados se encuentra en una escala de satisfacción alta en cuanto al aporte de la universidad en la formación de los profesionales como personas éticas en la vida cotidiana y en la actividad profesional, sin embargo, el 19,7% califican este aspecto como deficiente.

**Tabla 73. Evaluación del aporte de la UAM para que los graduados entiendan las problemáticas del Desarrollo Regional Sostenible**

<b>Calificación</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Malo</b>	6	9,8
<b>Deficiente</b>	7	11,5
<b>Aceptable</b>	17	27,9
<b>Bueno</b>	19	31,1
<b>Excelente</b>	12	19,7
<b>Total</b>	<b>61</b>	<b>100,0</b>

*Fuente: Elaboración propia*

El relación al aporte de la UAM para que los graduados entiendan las problemáticas del Desarrollo Regional Sostenible se observa que la percepción de los actores sociales se encuentra dividida, aunque el mayor porcentaje se centra en la escala alta (bueno y excelente) con un 50,8%, los valores de la escala baja y neutra son considerables con un 21,3% situado en la escala baja, el 27,9% en la escala neutra.

Por otro lado, en relación a la percepción de los empresarios sobre la capacidad de la universidad para preparar a los profesionales como agentes responsables del desarrollo del país, se observa que las empresas registraron en mayor porcentaje una calificación positiva, entre bueno y excelente con



un porcentaje del 80%. De igual forma se evidencia que un 14% de los encuestados se encuentra en una posición neutra (aceptable) respecto a este factor.

**Tabla 74. Evaluación que hacen los empresarios según tamaño de empresa, sobre la capacidad de la universidad para preparar a los profesionales como agentes responsables del desarrollo del país**

<b>Clasificación empresa</b>	<b>No responde</b>	<b>Malo</b>	<b>Deficiente</b>	<b>Aceptable</b>	<b>Bueno</b>	<b>Excelente</b>	<b>Total</b>
	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>
<b>Pequeña</b>	0,0	0,0	0,0	2,0	12,0	2,0	16,0
<b>Microempresa</b>	0,0	2,0	0,0	0,0	10,0	4,0	16,0
<b>Mediana</b>	0,0	2,0	0,0	8,0	12,0	4,0	26,0
<b>Grande</b>	0,0	0,0	2,0	4,0	28,0	8,0	42,0
<b>Total</b>	<b>0,0</b>	<b>4,0</b>	<b>2,0</b>	<b>14,0</b>	<b>62,0</b>	<b>18,0</b>	<b>100,0</b>

*Fuente: Elaboración propia*

Por otro lado, se resalta que el 90% de los empleadores se encuentra en una escala de satisfacción alta en relación al aporte de la universidad, en la formación de los graduados como personas éticas en la vida cotidiana y en la actividad profesional.

**Tabla 75. Evaluación que hacen los empresarios según tamaño de empresa, sobre el aporte de la universidad en la formación de los graduados como personas éticas en la vida cotidiana y en la actividad profesional**

<b>Clasificación empresa</b>	<b>No responde</b>	<b>Malo</b>	<b>Deficiente</b>	<b>Aceptable</b>	<b>Bueno</b>	<b>Excelente</b>	<b>Total</b>
	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>
<b>Pequeña</b>	0,0	0,0	0,0	2,0	8,0	6,0	16,0
<b>Microempresa</b>	0,0	0,0	2,0	0,0	2,0	12,0	16,0
<b>Mediana</b>	0,0	0,0	0,0	2,0	18,0	6,0	26,0
<b>Grande</b>	0,0	0,0	2,0	2,0	24,0	14,0	42,0
<b>Total</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>	<b>4,0</b>	<b>6,0</b>	<b>52,0</b>	<b>38,0</b>	<b>100,0</b>

*Fuente: Elaboración propia*

En relación a la evaluación que hacen los empresarios sobre el aporte de la UAM para que los graduados entiendan las problemáticas del Desarrollo Regional Sostenible se observa que un 72% se encuentra en la escala de satisfacción alta (bueno y excelente), sin embargo se observa también que un 20% está situado en la escala neutro (aceptable).

**Tabla 76. Evaluación que hacen los empresarios según tamaño de empresa, sobre el aporte de la UAM para que los graduados entiendan las problemáticas del Desarrollo Regional Sostenible**

<b>Clasificación empresa</b>	<b>No responde</b>	<b>Malo</b>	<b>Deficiente</b>	<b>Aceptable</b>	<b>Bueno</b>	<b>Excelente</b>	<b>Total</b>
	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>
<b>Pequeña</b>	0,0	0,0	2,0	4,0	10,0	0,0	16,0
<b>Microempresa</b>	0,0	0,0	2,0	2,0	6,0	6,0	16,0
<b>Mediana</b>	2,0	0,0	0,0	6,0	18,0	0,0	26,0
<b>Grande</b>	0,0	0,0	2,0	8,0	22,0	10,0	42,0
<b>Total</b>	<b>2,0</b>	<b>0,0</b>	<b>6,0</b>	<b>20,0</b>	<b>56,0</b>	<b>16,0</b>	<b>100,0</b>

*Fuente: Elaboración propia*

En cuanto a las acciones en la UAM desde la docencia, la investigación y la proyección para impactar en el desarrollo regional sostenible y la convivencia pacífica, el 68% de los empleadores califica este aspecto entre bueno y excelente. Por otro lado, un 20% lo califica como aceptable.

**Tabla 77. Evaluación que hacen los empresarios según tamaño de empresa, de las acciones en la UAM desde la docencia, la investigación y la proyección para impactar en el desarrollo regional sostenible y la convivencia pacífica**

<b>Clasificación empresa</b>	<b>No responde</b>	<b>Malo</b>	<b>Deficiente</b>	<b>Aceptable</b>	<b>Bueno</b>	<b>Excelente</b>	<b>Total</b>
	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>
<b>Pequeña</b>	2,0	0,0	0,0	6,0	8,0	0,0	16,0
<b>Microempresa</b>	0,0	0,0	0,0	2,0	8,0	6,0	16,0
<b>Mediana</b>	2,0	2,0	4,0	2,0	10,0	6,0	26,0
<b>Grande</b>	0,0	0,0	2,0	10,0	20,0	10,0	42,0

<b>Total</b>	<b>4,0</b>	<b>2,0</b>	<b>6,0</b>	<b>20,0</b>	<b>46,0</b>	<b>22,0</b>	<b>100,0</b>
--------------	------------	------------	------------	-------------	-------------	-------------	--------------

*Fuente: Elaboración propia*

En cuanto al factor social se observa que la escala de satisfacción alta prevalece sobre las demás, sin embargo, a diferencia de los resultados obtenidos en los factores organizacional y cognitivo, en este factor el rango de calificación se encuentra entre 55% y 94%; hay presencia de algunas respuestas en la escala de calificación neutra (aceptable) y también algunas respuestas en la escala baja de satisfacción (malo-deficiente) con porcentajes entre el 19,7% y el 21,3%.

Las respuestas en las escalas neutras se convierten en retos institucionales para la mejora, como es el caso de incrementar el nivel de satisfacción en temas relacionados con la generación de espacios de socialización y el tiempo dedicado por los docentes para reflexionar acerca de conceptos como el Desarrollo Regional Sostenible y la convivencia pacífica y cómo desde la docencia se contribuye en promoverlos.

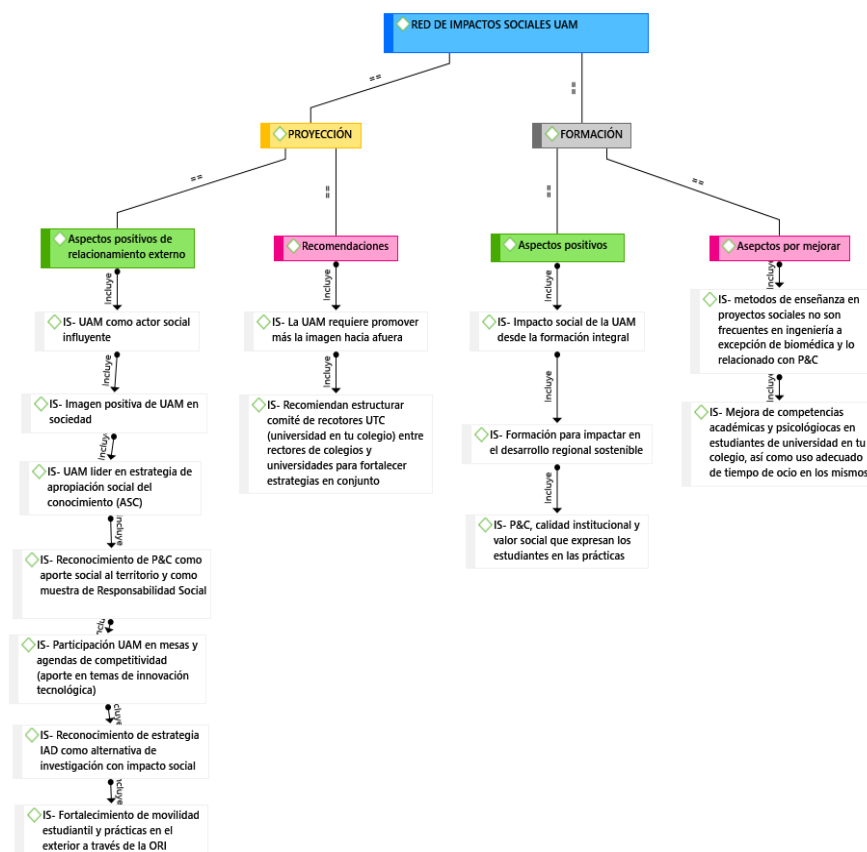
En este mismo sentido, desde la perspectiva de los empleadores se destaca mejorar el aporte de la UAM para que los graduados apropien de mejor forma las problemáticas del Desarrollo Regional Sostenible y su respectivo aporte al mismo, así como al desarrollo del país; finalmente, las acciones desde la docencia, la investigación y la proyección para impactar en la convivencia pacífica y el desarrollo sostenible, los cuales presentan calificaciones neutras con porcentajes entre el 19,7% y el 35%.

Finalmente, las calificaciones en las escalas bajas de satisfacción (malo-deficiente) se presentan en aspectos relacionados con el aporte de la UAM a la formación de personas éticas en la vida cotidiana y en la actividad profesional; las respuestas de los actores sociales en esta escala baja de satisfacción se encuentran entre el 19,7% y el 21,3%.

### **9.3.2 Análisis cualitativo**

A continuación se muestra la información de los grupos focales analizada a través del Software Atlas TI para el factor social, iniciando con la red, construida con las categorías emergentes para este aspecto, tal como se puede observar en la Figura 11. Red de impacto social, seguida del estudio de repetibilidad en la Tabla 78. Clasificación de aspectos tratados en grupos focales por repetibilidad -Factor Social:

**Figura 11. Red de impacto social**



Fuente: Elaboración propia

**Tabla 78. Clasificación de aspectos tratados en grupos focales por repetibilidad -Factor Social**

Código	No. de citas
<b>UAM- Actor social influyente</b>	44
<b>Imagen de la UAM</b>	12
<b>UAM – Competitividad</b>	7
<b>Estrategia de Apropiación social del conocimiento</b>	3
<b>Estrategia IAD</b>	2

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a la información recolectada en los grupos focales, se destaca la UAM como actor social influyente con un amplio número de citas en este aspecto (44 citas), siendo representativo el programa de Paz y Competitividad, así como el de comuna segura, Manizales

campus universitario, trabajo colectivo con entidades gubernamentales, alianzas estratégicas con entidades públicas y privadas, el liderazgo UAM en la formulación de políticas públicas y en general la imagen institucional positiva hacia la sociedad, la cual cada vez reconoce más los logros y resultados de la institución.

Asimismo, se destaca la participación de la UAM en las mesas de competitividad con los aportes en temas de innovación tecnológica y como líder en estrategias de apropiación social del conocimiento (ASC); y se reconoce la estrategia IAD como alternativa de investigación con impacto social.

### 9.3.3 Análisis cuantitativo

A continuación se muestra la información cuantitativa analizada a través de la herramienta SPSS del factor educativo:

**Tabla 79. Evaluación de la calidad de los profesores de la UAM**

<b>Actor</b>	<b>Malo %</b>	<b>Deficiente %</b>	<b>Aceptable %</b>	<b>Bueno %</b>	<b>Excelente %</b>	<b>Total %</b>
Estudiantes posgrado	0,0	0,5	3,1	34,6	61,9	100,0
Estudiantes pregrado	0,5	1,2	12,6	46,9	38,8	100,0
<b>Total</b>	<b>0,4</b>	<b>1,0</b>	<b>10,6</b>	<b>44,3</b>	<b>43,7</b>	<b>100,0</b>

*Fuente: Elaboración propia*

El 88% de los estudiantes se encuentra en la escala de satisfacción alta (bueno excelente) respecto a la calidad de los profesores de la UAM. Un 10,6% califica este aspecto como aceptable.

**Tabla 80. Evaluación de la cobertura, calidad y pertinencia de los programas de desarrollo profesoral**

<b>Actor</b>	<b>Malo %</b>	<b>Deficiente %</b>	<b>Aceptable %</b>	<b>Bueno %</b>	<b>Excelente %</b>	<b>Total %</b>
Profesores MT-TC-y catedráticos	0,5	2,4	14,3	54,0	28,8	100,0

<b>Total</b>	<b>0,5</b>	<b>2,4</b>	<b>14,3</b>	<b>54,0</b>	<b>28,8</b>	<b>100,0</b>
--------------	------------	------------	-------------	-------------	-------------	--------------

*Fuente: Elaboración propia*

El 82,8% de los profesores califica entre bueno y excelente la cobertura, calidad y pertinencia de los programas de desarrollo profesoral. Por otro lado, el 14,4% se encuentra en una posición neutra con una calificación aceptable.

**Tabla 81. Evaluación del uso eficiente de las tecnologías de información y comunicación en los procesos académicos por parte de los profesores**

<b>Actor</b>	<b>Malo %</b>	<b>Deficiente %</b>	<b>Aceptable %</b>	<b>Bueno %</b>	<b>Excelente %</b>	<b>Total %</b>
Profesores MT-TC-y catedráticos	0,0	1,3	17,2	55,6	25,9	100,0
<b>Total</b>	<b>0,0</b>	<b>1,3</b>	<b>17,2</b>	<b>55,6</b>	<b>25,9</b>	<b>100,0</b>

*Fuente: Elaboración propia*

El 81,5% se encuentra en un nivel alto de satisfacción (bueno y excelente) en relación al uso eficiente de las tecnologías de información y comunicación en los procesos académicos por parte de los profesores, de igual forma, se observa que el 17,2% se encuentra en la escala neutro (aceptable).

**Tabla 82. Evaluación del compromiso como estudiante para el aprendizaje y actualización permanente**

<b>Actor</b>	<b>Malo %</b>	<b>Deficiente %</b>	<b>Aceptable %</b>	<b>Bueno %</b>	<b>Excelente %</b>	<b>Total %</b>
Estudiantes posgrado	0,0	0,0	1,4	48,0	50,7	100,0
Estudiantes pregrado	0,2	0,8	10,7	55,5	32,8	100,0
Profesores MT-TC-y catedráticos	0,0	1,9	12,4	54,5	31,2	100,0
<b>Total</b>	<b>0,1</b>	<b>0,8</b>	<b>9,2</b>	<b>53,9</b>	<b>36,0</b>	<b>100,0</b>

*Fuente: Elaboración propia*

Se observa que el 89,9% de estudiantes y profesores se encuentra en la escala, respecto al compromiso como estudiante para el aprendizaje y actualización permanente.

**Tabla 83. La participación de los graduados en la evaluación curricular y en la vida institucional**

<b>Actor</b>	<b>Malo %</b>	<b>Deficiente %</b>	<b>Aceptable %</b>	<b>Bueno %</b>	<b>Excelente %</b>	<b>Total %</b>
Graduados	4,3	10,9	23,2	42,4	19,1	100,0
<b>Total</b>	<b>4,3</b>	<b>10,9</b>	<b>23,2</b>	<b>42,4</b>	<b>19,1</b>	<b>100,0</b>

*Fuente: Elaboración propia*

Aunque le mayor porcentaje de calificación se encuentra en la escala alta de satisfacción (bueno y excelente) con un 61,5%, se observa también que un porcentaje elevado se encuentra en la escala neutro (aceptable) con el 23,2% y el 15,2% se encuentra situado en la escala baja (malo y deficiente).

**Tabla 84. Calificación de los procesos de evaluación docente de la universidad**

<b>Actor</b>	<b>Malo %</b>	<b>Deficiente %</b>	<b>Aceptable %</b>	<b>Bueno %</b>	<b>Excelente %</b>	<b>Total %</b>
Estudiantes posgrado	0,5	1,2	7,3	47,6	43,4	100,0
Estudiantes pregrado	1,8	3,6	14,9	49,7	30,0	100,0
<b>Total</b>	<b>1,5</b>	<b>3,1</b>	<b>13,3</b>	<b>49,3</b>	<b>32,9</b>	<b>100,0</b>

*Fuente: Elaboración propia*

El 82,2% de los estudiantes califica como bueno y excelente el proceso de evaluación docente de la universidad, el 13,3% lo califica como aceptable y el 4,6% lo considera malo deficiente.

**Tabla 85. Evaluación de las estrategias de comunicación de los servicios de bienestar universitario**

<b>Actor</b>	<b>Malo %</b>	<b>Deficiente %</b>	<b>Aceptable %</b>	<b>Bueno %</b>	<b>Excelente %</b>	<b>Total %</b>
--------------	---------------	---------------------	--------------------	----------------	--------------------	----------------

Estudiantes posgrado	1,0	2,7	10,5	45,8	40,0	100,0
Estudiantes pregrado	1,0	2,1	16,1	49,5	31,3	100,0
Profesores MT-TC-y catedráticos	1,1	5,3	20,9	46,3	26,5	100,0
<b>Total</b>	<b>1,0</b>	<b>2,6</b>	<b>15,6</b>	<b>48,4</b>	<b>32,3</b>	<b>100,0</b>

*Fuente: Elaboración propia*

Desde el ámbito educativo, el 80,7% se encuentra en un nivel de satisfacción alto (bueno y excelente) respecto a las estrategias de comunicación de los servicios de bienestar universitario. Por otro lado, el 15,6% refleja una posición neutra con una calificación aceptable.

**Tabla 86. Evaluación de los servicios ofrecidos por bienestar universitario**

<b>Actor</b>	<b>Malo %</b>	<b>Deficiente %</b>	<b>Aceptable %</b>	<b>Bueno %</b>	<b>Excelente %</b>	<b>Total %</b>
Estudiantes posgrado	2,4	3,6	15,4	46,4	32,2	100,0
Estudiantes pregrado	0,7	2,1	14,8	48,0	34,5	100,0
Profesores MT-TC-y catedráticos	0,8	3,2	19,0	46,3	30,7	100,0
<b>Total</b>	<b>1,0</b>	<b>2,5</b>	<b>15,4</b>	<b>47,5</b>	<b>33,6</b>	<b>100,0</b>

*Fuente: Elaboración propia*

En el ámbito educativo los estudiantes y profesores califican los servicios ofrecidos por bienestar universitario entre bueno y excelente con un porcentaje del 81,1%, con un 15,4% que se encuentra en la escala neutro (aceptable)



**Tabla 87. Evaluación de los mecanismos para resolución armónica de conflictos en la comunidad institucional**

<b>Actor</b>	<b>Malo %</b>	<b>Deficiente %</b>	<b>Aceptable %</b>	<b>Bueno %</b>	<b>Excelente %</b>	<b>Total %</b>
Profesores MT-TC-y catedráticos	0,8	1,6	15,1	54,0	28,6	100,0
<b>Total</b>	<b>0,8</b>	<b>1,6</b>	<b>15,1</b>	<b>54,0</b>	<b>28,6</b>	<b>100,0</b>

*Fuente: Elaboración propia*

El 82,6% de los profesores encuestados se encuentra en una escala de satisfacción alta (bueno y excelente), en relación a los mecanismos para resolución armónica de conflictos en la comunidad institucional, donde adicionalmente se observa el 15,1% se encuentra en la escala neutro.

**Tabla 88. Evaluación del aporte de la UAM a la formación ética de los estudiantes**

<b>Actor</b>	<b>Malo %</b>	<b>Deficiente %</b>	<b>Aceptable %</b>	<b>Bueno %</b>	<b>Excelente %</b>	<b>Total %</b>
Estudiantes posgrado	0,0	0,7	2,9	41,0	55,4	100,0
Estudiantes pregrado	0,5	1,7	11,7	48,9	37,1	100,0
<b>Total</b>	<b>0,4</b>	<b>1,5</b>	<b>9,8</b>	<b>47,2</b>	<b>41,0</b>	<b>100,0</b>

*Fuente: Elaboración propia*

En el ámbito educativo, los estudiantes califican el aporte de la UAM a la formación ética de los estudiantes como buena y excelente, con un porcentaje del 88,2%

**Tabla 89. Evaluación del nivel de participación en las discusiones pedagógicas y curriculares de la universidad**

<b>Actor</b>	<b>Malo %</b>	<b>Deficiente %</b>	<b>Aceptable %</b>	<b>Bueno %</b>	<b>Excelente %</b>	<b>Total %</b>
Profesores MT-TC-y catedráticos	0,5	1,9	15,3	52,4	29,9	100,0
<b>Total</b>	<b>0,5</b>	<b>1,9</b>	<b>15,3</b>	<b>52,4</b>	<b>29,9</b>	<b>100,0</b>

*Fuente: Elaboración propia*

El 82,3% de los profesores encuestados califica entre bueno y excelente el nivel de participación en las discusiones pedagógicas y curriculares de la universidad. Sin embargo se observa que el 15,3% fue calificado como aceptable.

**Tabla 90. Evaluación de la promoción del pensamiento crítico en las actividades que usted desarrolla con estudiantes**

<b>Actor</b>	<b>Malo %</b>	<b>Deficiente %</b>	<b>Aceptable %</b>	<b>Bueno %</b>	<b>Excelente %</b>	<b>Total %</b>
Profesores MT-TC-y catedráticos	0,0	0,0	8,2	60,8	31,0	100,0
<b>Total</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>	<b>8,2</b>	<b>60,8</b>	<b>31,0</b>	<b>100,0</b>

*Fuente: Elaboración propia*

El 91,8% de los profesores encuestados considera que la promoción del pensamiento crítico en las actividades que ellos realizan con estudiantes está en una calificación entre buena y excelente.

En lo que respecta a la percepción de los actores sociales, se identificó una calificación positiva con un 55,8% en la escala alta (bueno y excelente) en el factor de participación de los graduados en la evaluación curricular y en la vida institucional. Sin embargo, se identifica una calificación considerable en la escala de satisfacción baja (malo y aceptable) con un porcentaje del 34,5% para este aspecto.

**Tabla 91. Evaluación de la participación de los graduados en la evaluación curricular y en la vida institucional**

<b>Calificación</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Malo</b>	4	6,6
<b>Deficiente</b>	17	27,9
<b>Aceptable</b>	6	9,8
<b>Bueno</b>	25	41,0
<b>Excelente</b>	9	14,8
<b>Total</b>	<b>61</b>	<b>100,0</b>

*Fuente: Elaboración propia*

En relación a la participación de la empresa en la evaluación curricular y de la vida institucional en general se observan percepciones divididas, donde el 46% se encuentra en la escala de satisfacción alta (bueno y excelente), el 34% en la escala neutro (aceptable), y 20% en la escala baja (malo y deficiente).

**Tabla 92. Evaluación que hacen los empresarios según tamaño de empresa, sobre la participación de la empresa en la evaluación curricular y de la vida institucional en general**

<b>Clasificación empresa</b>	<b>No responde</b>	<b>Malo</b>	<b>Deficiente</b>	<b>Aceptable</b>	<b>Bueno</b>	<b>Excelente</b>	<b>Total</b>
	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>
<b>Pequeña</b>	0,0	0,0	2,0	4,0	10,0	0,0	16,0
<b>Microempresa</b>	0,0	0,0	2,0	8,0	4,0	2,0	16,0
<b>Mediana</b>	2,0	0,0	4,0	8,0	12,0	0,0	26,0
<b>Grande</b>	0,0	2,0	8,0	14,0	12,0	6,0	42,0
<b>Total</b>	<b>2,0</b>	<b>2,0</b>	<b>16,0</b>	<b>34,0</b>	<b>38,0</b>	<b>8,0</b>	<b>100,0</b>

*Fuente: Elaboración propia*

En relación a la percepción de los coordinadores en el ámbito educativo, se tiene lo siguiente:

**Tabla 93. Evaluación de los coordinadores sobre los programas de capacitación que redunden en la cualificación del desempeño de sus funcionarios**

Calificación	Frecuencia	Porcentaje
Malo	0	0,0
Deficiente	0	0,0
Aceptable	10	18,9
Bueno	27	50,9
Excelente	16	30,2
<b>Total</b>	<b>53</b>	<b>100,0</b>

*Fuente: Elaboración propia*

En general la percepción es positiva, aproximadamente el 81% de los encuestados califica entre bueno y excelente los programas de capacitación que redundan en la cualificación del desempeño de sus funcionarios. De igual forma se observa que un 18,9% de los encuestados califica este aspecto como aceptable.

**Tabla 94. Evaluación de los coordinadores sobre la incorporación de sistemas de información y de gestión documental que permitan la regulación de los procesos propios de la historia académica de los estudiantes e historia laboral y académica de los profesores**

Calificación	Frecuencia	Porcentaje
Malo	0	0,0
Deficiente	0	0,0
Aceptable	9	17,0
Bueno	33	62,3
Excelente	11	20,8
<b>Total</b>	<b>53</b>	<b>100,0</b>

*Fuente: Elaboración propia*

La percepción de los coordinadores en general es positiva (83,1%) en las escalas bueno y excelente.

A nivel general en el factor educativo se observa un nivel alto de satisfacción, donde la mayor parte de las calificaciones se encuentran en cumplimientos iguales o mayores al 80%. Sin embargo, algunas calificaciones ubicadas en la escala neutra (aceptable) se presentan en cuanto al uso eficiente de las tecnologías de información y comunicación en los procesos académicos por parte de

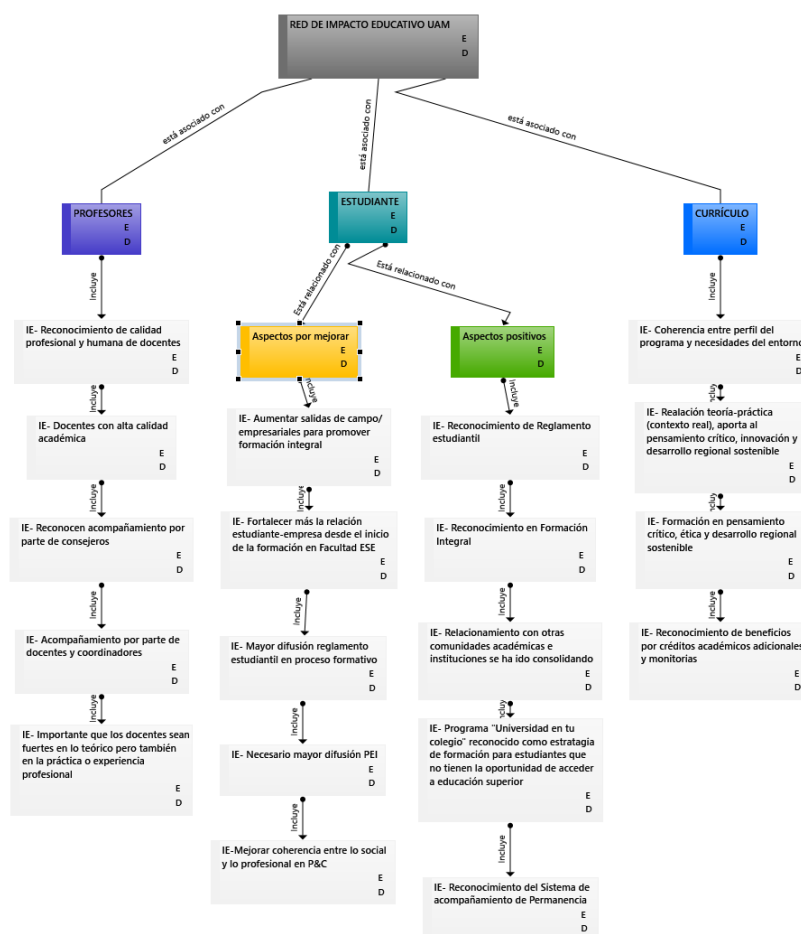
los profesores, así como en la calificación de los procesos de evaluación docente, los servicios de bienestar universitario y su respectiva estrategia de comunicación, los mecanismos para resolución armónica de conflictos en la comunidad institucional, la participación en las discusiones pedagógicas y curriculares de la universidad y la incorporación de sistemas de información y gestión documental que permitan la regulación de los procesos propios de la historia académica de los estudiantes e historia laboral y académica de los profesores.

Por otro lado, dentro de la escala baja de satisfacción se encuentran temas relacionados con la participación de los graduados y la presencia de las empresas en la evaluación curricular y la vida institucional, con porcentajes entre el 15,2% y el 20%.

#### **9.3.4 Análisis cualitativo**

A continuación se muestra la información de los grupos focales analizada a través del Software Atlas TI para el factor educativo, iniciando con la red, construida con las categorías emergentes para este aspecto, tal como se observa en la Figura 12. Red de impacto educativo, seguida del estudio de repetibilidad en la Tabla 95. Clasificación de aspectos tratados en grupos focales por repetibilidad -Factor Educativo:

**Figura 12. Red de impacto educativo**



Fuente: Elaboración propia

**Tabla 95. Clasificación de aspectos tratados en grupos focales por repetibilidad -Factor Educativo**

Código	No. de citas
<b>Formación integral</b>	20
<b>Calidad académica docentes</b>	20
<b>Perfil programa y necesidades del entorno</b>	17
<b>Acompañamiento de permanencia</b>	15
<b>Acompañamiento por parte de docentes y coordinadores</b>	15
<b>Reglamento estudiantil</b>	12
<b>Calidad profesional y humana</b>	10



[illegible]

En el caso del Consejo Superior las palabras relevantes están orientadas a: misión, institución, desarrollo y procesos institucionales, los cuales son aspectos que guardan total coherencia con las funciones de este actor, pues es quien establece el direccionamiento estratégico institucional que impacta los procesos institucionales y el desarrollo de los mismos, tal como se observa en la Figura 14. Nube de palabras Grupos Focal Consejo Superior.



Para este grupo focal de los coordinadores, las palabras representativas son: proceso, formación, estudiante y estrategia, lo cual es coherente con el rol que desempeñan los coordinadores y la figura centralizada para la toma de decisiones, donde los procesos institucionales se convierten en la base y el fundamento de las actividades a desempeñar, como se puede evidenciar en la Figura 15. Nube de palabras Grupo Focal Coordinadores de Departamento.

Para los 6 grupos focales de profesores son representativas las siguientes palabras: estudiante, docente, universidad, proceso y desarrollo, siendo la de mayor relevancia la palabra de “estudiante” lo cual coincide con la nube general de palabras de los 32 grupos focales, centrando la atención en el estudiante y los procesos que lo pudiesen impactar tanto positiva como negativamente, como se evidencia en la Figura 16. Nube de palabras Grupos Focales Profesores.

En el caso del actor -Estudiantes- se analizaron 15 grupos focales, siendo el actor con mayor representatividad en número de personas que intervinieron en el mismo. Como se puede observar en la Figura 17. Nube de palabras Grupos Focales Estudiantes, las palabras de mayor representatividad y en coherencia con lo encontrado a nivel general y en el grupo de profesores, están representadas por: estudiante, programa, universidad y proceso, como reflejo de los aspectos principales que guardan relación directa con este.

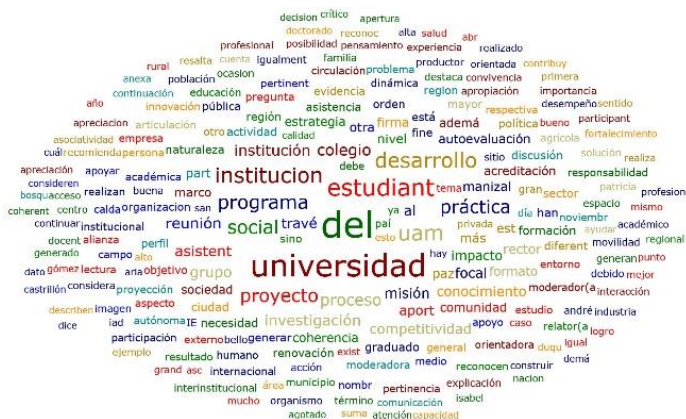
**Figura 18. Nube de palabras Grupos Focales Graduados**



Fuente: Elaboración propia

Para los 6 grupos focales realizados con graduados, las palabras clave corresponden a: programa, graduado, universidad, formación, proceso y estudiante, resaltando un enfoque concentrado en el ámbito educativo como se observa en la Figura 18. Nube de palabras Grupos Focales Graduados.

**Figura 19. Nube de palabras Grupos Focales Actores Externos**



Fuente: Elaboración propia

Finalmente, en la Figura 19. Nube de palabras Grupos Focales Actores Externos, se observa que dentro de los 2 grupos focales realizados con dichos actores, las palabras relevantes son: universidad, estudiante, desarrollo, institución, programa, social y práctica; éstas palabras son coherentes con la percepción de estos actores frente a la imagen de la UAM como actor social influyente, lo cual se evidencia en el análisis cualitativo del factor social, donde se destaca el impacto de las prácticas empresariales y sociales, entre otros, en el desarrollo de la región según las problemáticas y el contexto actual.

Se destaca que la palabra “procesos” es una constante en todos los grupos focales analizados, lo cual demuestra un aspecto transversal de la institución y que permea las actividades que desempeñan todos los actores, esto otorga una imagen positiva de una institución ordenada y estructurada, que favorece las acciones de autoevaluación y mejora permanente.

## 10 DISCUSIÓN DE RESULTADOS

En este capítulo se hace un análisis de las categorías más relevantes en cada una de las dimensiones de la responsabilidad social universitaria: organizacional, cognitivo, educativo y social.

### 10.1 ORGANIZACIONAL

Dentro del ámbito organizacional, se observa en general que los profesores tienen una percepción positiva sobre la responsabilidad social de la universidad autónoma, con una tendencia de calificación buena y excelente en relación a la coherencia entre la plataforma estratégica de la universidad y su quehacer. Asimismo, la gestión de las directivas (coordinadores, decano y demás directivas) de la UAM para el desarrollo de sus programas se percibe como excelente por los estudiantes de posgrado y profesores, y buena por parte de los estudiantes de pregrado. En relación con otros estudios de RSU, se observa que existe semejanza en cuanto al compromiso por parte de las directivas y docentes donde la plataforma estratégica planteada por los directivos (factor organizacional) es la hoja de ruta de la Universidad que establece los parámetros y lineamientos que guían el modelo de educación. Alvarado Lagunas, Elías; Morales Ramírez, Dionicio & Ortiz Rodríguez, Jeyle (2017) al hablar de RSU es difícil separar las variables o componentes organizacional, cognitivo, educación y social, pues por ejemplo, el efecto directo en la formación y el desarrollo de las competencias de los estudiantes (factor educativo), influye positiva y significativamente en la construcción y generación colectiva de conocimiento que realiza la planta docente y los investigadores para enfrentar los desafíos de la sociedad (factor cognitivo).

Por otro lado, la mayoría de profesores manifiestan que el ambiente laboral de la UAM es muy bueno, únicamente el 1% lo cataloga como deficiente, aspecto que va de la mano con la política de *calidad de vida institucional ejemplar*, que hace parte de las 4 políticas mencionadas por Vallaey (2008) en el paper “*Responsabilidad Social Universitaria: una nueva filosofía de gestión ética e inteligente para las universidades*” donde dicha política hace referencia al clima laboral, la gestión de recursos humanos, los procesos democráticos internos y el cuidado del medio ambiente, cuya la idea es lograr un comportamiento ejemplar desde los hábitos cotidianos rutinarios de todos los integrantes de la universidad, ya que este comportamiento influye en la enseñanza de conductas que no se dictan en aulas de clase (Vallaey, F. 2008).

El 90% de los profesores consideran que los criterios para evaluar las funciones misionales de la UAM se encuentra en una escala alta de satisfacción lo que va en concordancia con Vallaeys (2008) quien expone que dentro de las estrategias específicas socialmente responsables para lograr la mejora continua de la universidad, en relación a la responsabilidad social, se encuentra el autodiagnóstico regular de la institución con herramientas apropiadas de medición para la rendición de cuentas hacia los grupos de interés, (Vallaeys, F. 2008).

En general los estudiantes tienen una percepción muy buena sobre el factor organizacional de la UAM, la mayoría de los estudiantes de pregrado califican positivamente los programas y estrategias de la UAM para evitar el retiro de los estudiantes antes de terminar la carrera, así como los criterios de evaluación para apoyos relacionados con becas, descuentos, financiación, subsidios, apoyos académicos entre otros. Esta, como las demás, es una percepción muy valiosa pues según López-Aza Carlota, Vázquez José-Luis., & Lanero Ana (2019) los estudiantes son el principal stakeholder de las universidades y para lograr estudiantes satisfechos se debe velar por satisfacer sus necesidades brindando un servicio de alta calidad, de tal forma que se sientan motivados a recomendar la institución a otros, logrando satisfacción en el alumno e incrementando los niveles de retención donde las universidades finalmente son vistas como instituciones de confianza.

En relación a la calidad de los profesores de la UAM, el resultado es muy positivo, pues la tendencia tanto en la calificación de estudiantes de posgrado como pregrado está entre buena y excelente, resaltando que la calificación de los estudiantes de posgrado en su mayoría fue excelente, este aspecto refleja el compromiso de la universidad con la RSU, pues de acuerdo a la OEA-BID la calidad de la educación, la coherencia entre su estructura organizacional y sus objetivos de formación hacen parte fundamental de la Responsabilidad Universitaria, concentrándose principalmente en la formación humana y profesional (propósito educativo) y la construcción de nuevos conocimientos (propósito de investigación) (OEA-BID, 2007).

En relación al ambiente universitario, más del 80% de los estudiantes de pregrado y posgrado consideran que este es muy bueno, así como también asignan una calificación positiva a los estímulos institucionales de la UAM a través de programas como monitorías, asistencias de investigación, matrículas de honor, reconocimientos, entre otros. De igual forma, los estudiantes y profesores en general, perciben de una manera positiva las estrategias de comunicación de los servicios de bienestar universitario, con una tendencia sobresaliente en las categorías bueno y

excelente. Al respecto es importante resaltar que este resultado demuestra que la UAM tiene un alto compromiso con la comunidad universitaria, coincidiendo con normatividad de RSU de otros países donde este aspecto se encuentra regulado por leyes, como es el caso de Perú, mediante la Ley 30220 de 2014, donde su artículo 124 define la responsabilidad social universitaria y establece que esta es un fundamento de la vida universitaria que contribuye al desarrollo sostenible y al bienestar de la sociedad, por lo que compromete a toda la comunidad universitaria.

En cuanto a los canales de comunicación para apoyar el desarrollo institucional y fomentar procesos de cooperación mutua, existe una calificación positiva por parte de los graduados (64,9% entre bueno y excelente) y actores sociales (57,4% entre bueno y excelente), aunque el resultado sea positivo no se puede descuidar el otro porcentaje de encuestados que se encuentra en una escala de satisfacción neutra y/o baja. En este sentido, los resultados obtenidos coinciden con otros estudios, como por ejemplo el estudio de casos realizado por Aldeanueva Fernández, I., & Jiménez Quintero, J. A. (2013) en las Universidades de Santiago de Compostela, Universidad Internacional de Andalucía y Universidad de Málaga, en el que se indica que las instituciones españolas analizadas, son socialmente responsables, consideran a sus grupos de interés y emplean criterios de eficiencia y transparencia en el desarrollo de sus actividades a través de la creación de mecanismos oportunos para garantizar una comunicación constante con los grupos de interés, incluyendo dentro de los grupos de interés internos al personal docente investigador, servicios generales y alumnos; y dentro de los grupos de interés externos a proveedores, empresas, entre otros, donde se destaca la estrategia de cooperación entre las universidades, para favorecer a un mayor desarrollo de la sociedad.

Asimismo, en cuanto a la percepción de las empresas sobre el impacto que ha tenido el desarrollo de la UAM en los diferentes aspectos de la Responsabilidad Social Universitaria, se identificó que en general, los niveles de comunicación entre la UAM y las empresas son buenos, sin embargo, en lo que respecta al desarrollo institucional para fomentar procesos de cooperación mutua, las empresas asignaron una calificación deficiente con un porcentaje del 36%. De igual forma, al evaluar los canales de comunicación para apoyar el desarrollo institucional y fomentar los procesos de cooperación mutua, las empresas asignaron una calificación deficiente con el mismo porcentaje. En este sentido, es importante resaltar que aunque en general la calificación fue positiva, no se debe descuidar este aspecto y se debe continuar fortaleciéndolo, pues según el paper *“Responsabilidad Social Universitaria: una nueva filosofía de gestión ética e inteligente para las universidades”* Vallaeys (2008) afirma que una de las 4 políticas para la promoción de la RSU corresponde a la

participación social solidaria y eficiente, enfocada a organizar proyectos con actores externos de tal modo que se constituyan vínculos para el desarrollo social de los participantes académicos y no académicos, donde se beneficien tanto los estudiantes y docentes, como los actores externos a través de la constitución de comunidades de aprendizaje mutuo para el desarrollo, y redes de capital social para la toma de decisiones orientadas al desarrollo humano sostenible

## **10.2 COGNITIVO**

En relación al aspecto cognitivo, se observa que los profesores califican positivamente la existencia de ambientes propicios para la discusión crítica sobre la ciencia, la tecnología, la innovación, el arte, la cultura, los valores, la sociedad y el estado; asimismo, desde la perspectiva del conocimiento los profesores consideran que la vinculación de los programas académicos y de sus estudiantes con la actividad investigativa de la universidad es buena. En general, la percepción es positiva en cuanto a la vinculación del programa académico y los estudiantes con la actividad investigativa de la universidad, y se evidenció en los resultados de las encuestas aplicadas a estudiantes de pregrado y profesores un alto compromiso del estudiante para el aprendizaje y actualización permanente. De acuerdo a esto, se observa que la UAM tiene un impacto socialmente responsable en la gestión del conocimiento, pues en concordancia con Vallaeys, F. (2008) este factor cognitivo está orientado a la producción del saber y las tecnologías, factor con el cual se influye directamente en los procesos de producción y difusión del saber, que repercuten en la forma de gestión del conocimiento.

En general, tanto estudiantes como profesores consideran que existe un buen nivel de apropiación de la cultura del emprendimiento e innovación, así como consideran que los sitios de práctica son buenos en cuanto a cantidad y pertinencia, de acuerdo con las necesidades de los programas, lo que va en concordancia con Vallaeys (2008) quien expone dentro de las estrategias específicas socialmente responsables para lograr la mejora continua que implica la responsabilidad social, está, la articulación de los planes de estudios, la investigación, la extensión y los métodos de enseñanza con la solución de los problemas de la sociedad, entre otros (Vallaeys, F. 2008).

## **10.3 SOCIAL**

En el ámbito cognitivo más del 78% de los actores sociales encuestados califican entre bueno y excelente las acciones en la UAM desde la docencia, la investigación y la proyección para impactar en el desarrollo regional sostenible y la convivencia pacífica. Este resultado se orienta directamente



al impacto que tiene la UAM en la sociedad a través del factor cognitivo, donde vincular a los estudiantes con la realidad social contribuye al desarrollo de la comunidad, en este caso al desarrollo regional, lo que concuerda con la descripción del impacto social de Vallaeys, F. (2008) quien menciona que este impacto hace referencia a todo lo relacionado con los vínculos de la universidad con actores externos, su participación en el desarrollo de la comunidad y del capital social, lo que deriva en el “papel social” de la misma, como promotora del desarrollo humano sostenible.

En este aspecto, es de resaltar que el 100% de los estudiantes de posgrado y los actores sociales califican de manera positiva, por encima de aceptable, el aporte que hace la universidad al desarrollo de la región, de igual forma, la calificación de los estudiantes de pregrado es sobresaliente con un 98,4%. Este aspecto va en la misma línea de la norma internacional de responsabilidad social ISO 26000 que aplica para todos los sectores sociales (públicos o privados, con o sin fines de lucro, incluyendo ONG y sindicatos) donde se establece que la meta principal de una organización, al abordar la práctica de la RS, es maximizar su contribución al desarrollo sostenible, donde este concepto consiste en “(...) *la integración de las metas de una calidad de vida elevada, la salud y la prosperidad con justicia social y al mantenimiento de la capacidad de la tierra para conservar la vida en toda su diversidad. Estas metas sociales, económicas y ambientales son interdependientes y se refuerzan mutuamente. El desarrollo sostenible puede considerarse como una vía para expresar las más altas expectativas de la sociedad en su conjunto.*” (ISO 26000, 2010).

Aunque el impacto de la UAM en el desarrollo regional es muy positivo, se identificó que el tiempo dedicado para reflexionar acerca de qué es el Desarrollo Regional Sostenible y la convivencia pacífica y cómo desde la docencia se contribuye a promover este desarrollo, no fue evaluado de manera sobresaliente, pues en las calificaciones más altas se identificó que el 42% de los profesores encuestados lo califica como bueno y un 35,2% como aceptable, lo que va un poco en contravía de la definición de la responsabilidad social universitaria de OEA-BID (2007) donde se establece que “*Es una política de calidad ética del desempeño de la comunidad universitaria (estudiantes, docentes y personal administrativo) a través de la gestión responsable de los impactos educativos, cognitivos, laborales y ambientales que la Universidad genera, en un diálogo participativo con la sociedad para promover un Desarrollo Sostenible (Comunidades de Aprendizaje mutuo para el Desarrollo).*” OEA-BID (2007).

De acuerdo a las 61 encuestas aplicadas a actores sociales de diferentes estratos socioeconómicos, se identificó que más de la mitad de los encuestados, consideran que la formación de los profesionales como agentes responsables del desarrollo del país es muy buena, encontrando el mayor porcentaje de calificación entre bueno y excelente, así como también se refleja una calificación positiva en la formación de personas éticas en la vida cotidiana y actividad profesional, aspecto que va en concordancia con la OEA-BID (2007) donde se describe que el papel de la universidad es asumir cada vez mejor su rol de formación superior integral con fines éticos y en pro del desarrollo sostenible de su comunidad. OEA-BID (2007)

En relación al aporte de la UAM para que los graduados entiendan las problemáticas del Desarrollo Regional Sostenible se observa que la percepción de los actores sociales se encuentra dividida, principalmente, entre una calificación aceptable, buena y excelente, con unos porcentajes de 27,9%, 31,1% y 19,7%, respectivamente. Esta calificación es coherente con la política de formación académica integral de ciudadanos responsables planteada por Vallaeys (2008) en el paper *“Responsabilidad Social Universitaria: una nueva filosofía de gestión ética e inteligente para las universidades”* donde se especifica que la formación suministrada por la universidad se orienta a un perfil de egresado con competencias ciudadanas de responsabilidad social, lo que implica que la orientación curricular en general, tenga relación estrecha con problemas reales y esté en contacto directo con actores externos, bajo el método del aprendizaje basado en -Proyectos Sociales-.(Vallaeys, F. 2008).

En general se tiene una buena percepción de la UAM por parte de los empleadores, en su mayoría las respuestas de las encuestas se encuentran con una calificación buena y excelente, con porcentajes superiores al 60%

#### **10.4 EDUCATIVO**

Desde el aspecto educativo, en general los profesores perciben de manera positiva la evaluación de la cobertura, calidad y pertinencia de los programas de desarrollo profesoral, de igual forma, más del 50% evalúa como bueno el uso eficiente de las tecnologías de información y comunicación en los procesos académicos, asimismo se identificó que tanto profesores como estudiantes tienen una percepción buena sobre el nivel de participación en las discusiones pedagógicas y curriculares, su evaluación y formación ética de los estudiantes. Aspectos que se encuentran alineados a la descripción del impacto educativo definido por Vallaeys, F. (2008) donde se indica que este es un

impacto directo que tienen las universidades sobre la formación de los estudiantes, en relación con los procesos de enseñanza-aprendizaje y la construcción curricular que trascienden en el perfil del egresado.

Sin embargo, desde el punto de vista empresarial, consideran que hace falta incluir más a las empresas en la participación de la evaluación curricular y vida institucional en general, donde se refleja una calificación negativa, entre malo, deficiente y aceptable, con aproximadamente el 52% de calificaciones en estas clasificaciones. De igual forma, sucede con la percepción de los actores sociales, aunque existe una percepción positiva en el factor educativo de la UAM, se identifica que la percepción de estos actores en el factor de participación de los graduados en la evaluación curricular y en la vida institucional no es tan favorable, pues aproximadamente el 45% la califican entre mala, deficiente y aceptable. En este sentido, Vallaey, F. (2008), afirma que la inclusión de los grupos de interés internos en la gestión de la universidad, es muestra de coherencia institucional con la formación enfocada a la RSU, sin embargo, enfatiza sobre la importancia de incluir también a los egresados, empleadores y comunidades locales, en el diseño de los planes de estudio y las líneas de investigación de una universidad, ya que esto define el estilo y el espíritu de RSU de la institución.

Dentro de la encuesta aplicada a profesores de medio tiempo, tiempo completo y catedráticos, la percepción es muy positiva, se resalta un ambiente propicio para la promoción del pensamiento crítico en los estudiantes, encontrando que no hubo calificación alguna en los niveles de malo o deficiente. En este sentido, nuevamente se evidencia que la UAM es una universidad socialmente responsable, conforme a la Gestión social del conocimiento, mencionada por Vallaey (2008) como una de las políticas articuladas en la gestión universitaria socialmente responsable, en el paper *“Responsabilidad Social Universitaria: una nueva filosofía de gestión ética e inteligente para las universidades”* donde se destaca que el objetivo de dicha política de gestión social de conocimiento es orientar la actividad científica y la experiencia hacia la reflexión crítica para superar la inaccesibilidad social del conocimiento y la irresponsabilidad de la ciencia (Vallaey, F. 2008).

## 11 CONCLUSIONES

Al analizar los resultados de la responsabilidad social universitaria de la UAM en los ámbitos organizacional, cognitivo, social y educativo, se encuentra como fortaleza la orientación de su quehacer hacia al ámbito social, en el que se resalta el interés por contribuir al desarrollo de la región, así como también la calidad humana y profesional de los docentes y la formación en procesos de investigación.

Aunque la percepción respecto a la investigación es positiva, se observa que es un factor aún no está interiorizado en los diferentes actores de la institución, por lo que se podría asumir este hecho como un reto para la UAM donde se fortalezca su divulgación de tal forma que se dé mayor visibilidad a la gestión realizada en este sentido.

Se observa un nivel de satisfacción alto respecto al ambiente laboral de la UAM, sin embargo, hay respuestas de los diversos actores ubicadas en la escala de satisfacción neutra en el aspecto de cumplimiento de criterios y mecanismos para la determinación de la asignación salarial.

Se observa debilidad en la estrategia de divulgación y comunicación de las actividades lideradas por la Oficina de Relaciones Internacionales (ORI), pues los actores internos manifiestan no tener claridad sobre el papel de la misma dentro de la dinámica institucional para favorecer la movilidad saliente y entrante de estudiantes y profesores.

Existen falencias en las estrategias de comunicación de la UAM con los actores sociales, empresas y graduados, por lo cual se debe fortalecer este aspecto de relación externa que a su vez impacta la imagen positiva de la institución.

Se observa que el factor social es el que presenta mayor porcentaje de respuestas de los actores en el nivel de satisfacción neutro (aceptable), lo que puede reflejar un posible desconocimiento de las acciones de la institución.

Se hace un reconocimiento por parte de los actores internos a las estrategias institucionales para fortalecer los estímulos a estudiantes a través de monitorías, tutorías, asistencias de investigación y matrículas de honor.

Existe una percepción positiva frente a la existencia de ambientes propicios para la discusión crítica sobre ciencia, tecnología e innovación; se destaca que la vinculación de los programas académicos y de los estudiantes con la actividad investigativa es buena, así como también se considera que los sitios de práctica son adecuados en cuanto a cantidad y pertinencia según las necesidades de los programas.

Actualmente existe en general una percepción positiva en cuanto a las políticas y estrategias institucionales para la promoción del uso del inglés, sin embargo algunos actores internos ubican sus respuestas en la escala neutra de satisfacción (aceptable) para evaluar dichas políticas, lo cual sugiere en un reto institucional para fortalecer este aspecto y llevar estas evaluaciones a la escala alta de satisfacción.

Fortalecer la relación de la UAM con empresas de diferentes sectores para fomentar actividades que promuevan la formación integral de los estudiantes y vayan de la mano con las necesidades actuales del sector.

## **12 RECOMENDACIONES**

Existe una percepción positiva de la UAM en los cuatro factores de la RSU según el modelo de François Vallaey, sin embargo aquellas respuestas ubicadas en la escala de satisfacción neutra (aceptable) se sugiere que sean consideradas como una oportunidad de mejora para fortalecer dichos aspectos y que sean evaluados a futuro dentro de las escalas altas de satisfacción.

Se identifican falencias en los escenarios de reflexión sobre el significado de los conceptos de desarrollo regional sostenible y la convivencia pacífica, y la incorporación de los mismos desde la docencia; los métodos de enseñanza orientados a proyectos sociales no son claros en todos los programas, por lo que se hace importante la divulgación y apropiación de estos términos desde las directrices institucionales para una implementación consciente y homogénea desde toda la planta profesoral.

Robustecer los canales de comunicación para fortalecer la imagen y el desarrollo institucional, así como fomentar los procesos de cooperación mutua con empresas, graduados y en general con los actores externos.

Fortalecer las estrategias de comunicación de los servicios de bienestar universitario entre los estudiantes de pregrado y posgrado y los profesores, lo cual incluye el proceso de evaluación de dichos servicios.

Evaluar el cumplimiento de los criterios y mecanismos para la determinación de la asignación salarial, así como la aplicación de políticas de estímulos y promoción del personal administrativo.

Fortalecer y diversificar las estrategias de socialización de información como el reglamento general estudiantil, el PEI y la plataforma estratégica de la institución, tanto a estudiantes como profesores y empleados en general.

Fortalecer la relación de la UAM con empresas de diferentes sectores, así como la relación de los estudiantes desde semestres iniciales con dichas empresas, para favorecer la formación integral y el impacto del desarrollo profesional en el desarrollo regional sostenible, según las necesidades del sector y contexto en el que se desenvuelve.

### 13 REFERENCIAS

Acuerdo 03 de 2014. Consejo Nacional de Educación Superior CESU. Recuperado de:

[http://cms.colombiaaprende.edu.co/static/cache/binaries/articles-](http://cms.colombiaaprende.edu.co/static/cache/binaries/articles-186370_acuerdo_03_2014.pdf?binary_rand=8535)

[186370\\_acuerdo\\_03\\_2014.pdf?binary\\_rand=8535](http://cms.colombiaaprende.edu.co/static/cache/binaries/articles-186370_acuerdo_03_2014.pdf?binary_rand=8535). Fecha de consulta 26 de agosto de 2018

Acuerdo 06 de 1995. Consejo Nacional de Educación Superior CESU. Recuperado de:

[https://www.dialogoeducacionsuperior.edu.co/1750/articles-353544\\_acuerdos\\_00.pdf](https://www.dialogoeducacionsuperior.edu.co/1750/articles-353544_acuerdos_00.pdf) Fecha de consulta 26 de agosto de 2018

Acuerdo 02 de 2006. Consejo Nacional de Educación Superior CESU. Recuperado de:

[https://www.cna.gov.co/1741/articles-186370\\_acuerdo\\_cesu\\_0206.pdf](https://www.cna.gov.co/1741/articles-186370_acuerdo_cesu_0206.pdf). Fecha de consulta 26 de agosto de 2018

Acuerdo 02 de 2011. Consejo Nacional de Educación Superior CESU. Recuperado de:

[https://www.cna.gov.co/1741/articles-186370\\_Acuerdo\\_02\\_2011.pdf](https://www.cna.gov.co/1741/articles-186370_Acuerdo_02_2011.pdf). Fecha de consulta 26 de agosto de 2018

Acuerdo 03 de 2011. Consejo Nacional de Educación Superior CESU. Recuperado de:

[https://www.cna.gov.co/1741/articles-186370\\_Acuerdo\\_03\\_2011.pdf](https://www.cna.gov.co/1741/articles-186370_Acuerdo_03_2011.pdf). Fecha de consulta 26 de agosto de 2018

Acuerdo 02 de 2010. Consejo Nacional de Educación Superior CESU. Recuperado de:

[https://www.cna.gov.co/1741/articles-186370\\_Acuerdo\\_02\\_2012.pdf](https://www.cna.gov.co/1741/articles-186370_Acuerdo_02_2012.pdf). Fecha de consulta 26 de agosto de 2018

Aedo, C. (2005). Naciones Unidas CEPAL. División de Desarrollo Económico. Manuales

Evaluación del impacto. Recuperado de: <https://core.ac.uk/download/pdf/143614837.pdf> Fecha de consulta 6 de noviembre 2020

Aguilar, J. S. (2008). Aproximación y cuestionamientos al concepto responsabilidad social empresarial. *rev.fac.cienc.econ*, XVI(1), 179-195. Recuperado de:

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=90916113> Fecha de consulta el 10 de 02 de 2016.

Aldeanueva Fernández, I., & Jiménez Quintero, J. A. (2013). Responsabilidad social universitaria en España: un estudio de casos. *Revista Venezolana de Gerencia* (649-662), 18 (64). Recuperado de: <http://www.redalyc.org/comocitar.oa?id=29029478003>. Fecha de consulta\_28 de noviembre de 2017.

Alvarado Lagunas, Elías; Morales Ramírez, Dionicio & Ortiz Rodríguez, Jeyle (2017). Un análisis sobre la percepción que los directivos y docentes tienen de la responsabilidad social universitaria en las facultades de contaduría y administración en México. *Universidad & Empresa*, 19(32), 37-59. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5675154> Fecha de consulta 22 de septiembre de 2020.

Arango, J. P. M., & Ríos, L. S. C. (2015). Incorporación de la ISO 26000, sobre organizaciones empresariales, en la legislación colombiana. *Ánfora*, 22(39), 147-168. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=357843443006>. Fecha de consulta el 8 de marzo de 2018.

Argandoña, A. (1998), La teoría de los stakeholders y el bien común, Documento de Investigación, núm. 355, Navarra, iese, Universidad de Navarra.

Asamblea Nacional Constituyente. (1991). Constitución Política de Colombia. Gaceta Constitucional número 114 del domingo 4 de julio de 1991. Recuperado de: <http://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Constitucion/1687988>. Fecha de consulta el 19 de octubre de 2018.

ASCUN. (2018). Red Observatorio Responsabilidad Social Universitaria. Avance trabajo conjunto observatorio de Responsabilidad Social Universitaria- ORSU- ASCUN y ministerio de Educación. Recuperado de: <https://ascun.org.co/red/detalle/red-observatorio-responsabilidad-social-universitaria>. Fecha de consulta el 10 de marzo de 2018.

Asociación Española para la Calidad. (s.f). AEC – Normas AA1000. Recuperado de: <https://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/normas-aa1000>. Fecha de consulta 16 de mayo de 2018.



Atakan, M. G. S. y T. Eker (2007), “Corporate identity of a socially responsible university – A case from the turkish higher education sector”, en *Journal of Business Ethics*, vol. 76, pp. 55–68

Berton, G. (2009). Apreciaciones conceptuales del término “Desarrollo”, 12. Recuperado de: <http://www.biblioteca.unlpam.edu.ar/pubpdf/huellas/n13a08berton.pdf>. Fecha de consulta el 26 de agosto de 2018.

Bilgi University case”, en *American International Journal of Contemporary Research*, vol. 2, (3), pp. 95-103.

Boisier, S., & Silva, V. (1989). Propiedad del capital y desarrollo regional endógeno en el marco de las transformaciones del capitalismo actual. Recuperado de [https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/33291/S8900316\\_es.pdf?sequence=1](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/33291/S8900316_es.pdf?sequence=1) Fecha de consulta el 25 de agosto de 2018.

Bozeman, B. (2000), “Technology transfer and public policy: a review of research and theory”, en *Research Policy*, vol. 29, pp. 627–655.

Casani, F., C. Pérez-Esparells y J. Rodríguez (2010), “Nuevas estrategias económicas en la universidad desde la responsabilidad social”, en *Calidad en la Educación*, vol. 33, pp. 255-273.

Catellani, A. (2011). La justification et la présentation des démarches de responsabilité sociétale dans la communication corporate: notes d’analyse textuelle d’une nouvelle rhétorique épideictique. *Études de communication. languages, information, médiations*, (37), 157-176. Recuperado de: <https://doi.org/10.4000/edc.3204>. Fecha de consulta el 25 de Agosto de 2018.

Chavarro, D., Vélez, M. I., Tovar, G., Montenegro, I., Hernández, A., & Olaya, A. (2017). Los Objetivos de Desarrollo Sostenible en Colombia y el aporte de la ciencia, la tecnología y la innovación, 32. Recuperado de: [https://minciencias.gov.co/sites/default/files/objetivos\\_de\\_desarrollo\\_sostenible\\_y\\_aporte\\_a\\_la\\_cti\\_v\\_3.5.pdf](https://minciencias.gov.co/sites/default/files/objetivos_de_desarrollo_sostenible_y_aporte_a_la_cti_v_3.5.pdf) Fecha de consulta el 21 de agosto de 2018.

Ciro Ríos, L. S. C., Naranjo Herrera, C. G., Avendaño Ríos, J. U., & Forero Vega, S. R. (2017). Determinación de brechas estructurales en la integración de la responsabilidad social en instituciones de educación superior de la región Centro-Sur de Caldas. Recuperado de:

[http://repositorio.autonoma.edu.co/xmlui/bitstream/handle/11182/601/Determinaci%  
as\\_estructurales\\_integraci%  
Sur\\_Ca.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.autonoma.edu.co/xmlui/bitstream/handle/11182/601/Determinaci%c3%b3n_brech_as_estructurales_integraci%c3%b3n_responsab_social_educaci%c3%b3n_superior_Centro-Sur_Ca.pdf?sequence=1&isAllowed=y) Fecha de consulta el 6 de marzo de 2018.

Comisión de las Comunidades Europeas. (2001). Libro Verde Fomentar un marco europeo para la responsabilidad social de las empresas. Bruselas comisión de las Comunidades Europeas. Recuperado de <https://observatoriorg.org/libro-verde-fomentar-un-marco-europeo-para-la-responsabilidad-social-de-las-empresas/> Fecha de consulta el 24 de septiembre de 2018

COLCIENCIAS. (2018). Libro Verde 2030. Política Nacional de Ciencia para el Desarrollo Sostenible. Bogotá, Colombia: Panamericana Formas e Impresos SA. Recuperado de [http://www.colciencias.gov.co/sites/default/files/upload/reglamentacion/resolucion\\_0674-2018.pdf](http://www.colciencias.gov.co/sites/default/files/upload/reglamentacion/resolucion_0674-2018.pdf)

Collin, S. Y., T. Tagesson, A. Andersson, J. Cato y K. Hansson (2009), “Explaining the choice of accounting standards in municipal corporations: Positive accounting theory and institutional theory as competitive or concurrent theories”, en Critical perspectives on Accounting, vol. 20, (9), pp. 141-174.

Correa Jaramillo, J. G. (2007). Evolución histórica de los conceptos de responsabilidad social empresarial y balance social. Semestre Económico, 10(20), 87-102. Recuperado de [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0120-63462007000200006&lng=en&tlng=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-63462007000200006&lng=en&tlng=es). Fecha de consulta el 2 de agosto de 2018.

Consejo Nacional de Acreditación CNA. (2016). Marco Normativo del Sistema Nacional de Acreditación. Serie - informes 2016. Recuperado de: [https://cms.mineduacion.gov.co/static/cache/binaries/articles-186370\\_Marco\\_Normativo\\_CNA\\_2016.pdf?binary\\_rand=8515](https://cms.mineduacion.gov.co/static/cache/binaries/articles-186370_Marco_Normativo_CNA_2016.pdf?binary_rand=8515)

Consejo Nacional de Acreditación CNA. (2020). Acreditación Institucional. Recuperado de <https://www.cna.gov.co/1741/article-186365.html>

Consejo Nacional de Acreditación CNA. (2010). Lineamientos para la acreditación de alta calidad de programas de Maestría y Doctorado. Recuperado de <https://cms.mineduacion.gov.co/static/cache/binaries/articles->

[186359\\_Lineamiento\\_Maestria\\_Doctorados.pdf?binary\\_rand=9953](#) Fecha de consulta el 26 de agosto de 2018

Consejo Nacional de Acreditación CNA. (2013). Lineamientos para la acreditación de programas de Pregrado. Recuperado de [https://www.cna.gov.co/1741/articles-186359\\_pregrado\\_2013.pdf](https://www.cna.gov.co/1741/articles-186359_pregrado_2013.pdf) Fecha de consulta el 26 de agosto de 2018

Consejo Nacional de Educación Superior CESU. (2020). Acuerdo 02 de 2020 por el cual se actualiza el modelo de acreditación en alta calidad. Recuperado de [https://www.mineduacion.gov.co/1759/articles-399567\\_recurso\\_1.pdf](https://www.mineduacion.gov.co/1759/articles-399567_recurso_1.pdf)

Daly, H. E. (2002). Sustainable Development: Definitions, Principles, Policies. Banco Mundial. Recuperado de [https://millenniumindicators.un.org/unsd/envAccounting/ceea/archive/Framework/Daly\\_SD\\_Def\\_Principles\\_Policies.PDF](https://millenniumindicators.un.org/unsd/envAccounting/ceea/archive/Framework/Daly_SD_Def_Principles_Policies.PDF) Fecha de consulta el 25 de Agosto de 2018

Decreto 1655 de 1999. Diario oficial de la República de Colombia No. 43.689 del 3 de septiembre de 1999. Recuperado de [https://www.mineduacion.gov.co/1621/articles-185202\\_archivo\\_pdf\\_decreto\\_1655\\_1999.pdf](https://www.mineduacion.gov.co/1621/articles-185202_archivo_pdf_decreto_1655_1999.pdf). Fecha de Consulta el 26 de agosto de 2018

Decreto 2904 de 1994. Diario oficial República de Colombia diciembre de 1994. Recuperado de <http://sancionatorios.mineduacion.gov.co/files/Decreto2904.pdf>. Fecha de consulta el 26 de agosto de 2018

Decreto 1295 de 2010. Diario Oficial de la Republica de Colombia No. 47.687 de 21 de abril de 2010. Recuperado de [https://www.mineduacion.gov.co/1621/articles-229430\\_archivo\\_pdf\\_decreto1295.pdf](https://www.mineduacion.gov.co/1621/articles-229430_archivo_pdf_decreto1295.pdf)

Decreto 4322 de 2005. Diario Oficial de la República de Colombia No. 46.104 de 26 de noviembre de 2005. Recuperado de [http://acreditacion.uan.edu.co/images/SIAC/documentos/Decreto4322\\_2005-MinisterioEducacionNacional.pdf](http://acreditacion.uan.edu.co/images/SIAC/documentos/Decreto4322_2005-MinisterioEducacionNacional.pdf). Fecha de consulta el 26 de agosto de 2018

Decreto 1330 de 2019. Diario Oficial de la República de Colombia No. 51.025 de 25 de julio 2019. Recuperado de [https://www.mineduacion.gov.co/1759/articles-387348\\_archivo\\_pdf.pdf](https://www.mineduacion.gov.co/1759/articles-387348_archivo_pdf.pdf)

De la Fe González, T. (2009). El modelo de Triple Hélice de relaciones universidad, industria y gobierno: un análisis crítico. *Arbor*, 185(738), 739-755. Recuperado de [https://www.researchgate.net/publication/26627202\\_El\\_modelo\\_de\\_Triple\\_Helice\\_de\\_relaciones\\_u\\_niversidad\\_industria\\_y\\_gobierno\\_un\\_analisis\\_critico](https://www.researchgate.net/publication/26627202_El_modelo_de_Triple_Helice_de_relaciones_u_niversidad_industria_y_gobierno_un_analisis_critico) Fecha de consulta el 23 de agosto de 2018.

De la Cruz, C., & Sasia, P. (2008). El movimiento de responsabilidad social de la universidad: una comprensión novedosa de la misión universitaria. Capítulo 1. La responsabilidad de la universidad en el proyecto de construcción de una sociedad The university responsibility in the project of society building. Recuperado de: [http://www.bibliotecavirtual.info/wp-content/uploads/2011/12/movimiento\\_RSU.pdf](http://www.bibliotecavirtual.info/wp-content/uploads/2011/12/movimiento_RSU.pdf). Fecha de consulta: Febrero 24 de 2019.

De la Torre, I. (2009), “Fundamentos de la responsabilidad social de la empresa”, *Revista de responsabilidad social de la empresa*, ISSN 1888-9638, N°. 1, 2009, págs. 71-89. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3030545> [consulta: 19 de diciembre, 2012].

Departamento Nacional de Planeación. (2015). Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018 Tomo1. Imprenta Nacional de Colombia. Recuperado de <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/PND/PND%202014-2018%20Tomo%201%20internet.pdf> Fecha de consulta el 4 de junio de 2018.

España (2010), *Estrategia Universidad 2015. Contribución de las universidades al progreso socioeconómico español*, Madrid, Ministerio de Educación. Recuperado de [https://www.uab.cat/doc/DOC\\_cei\\_estrategia2015\\_edicio2011](https://www.uab.cat/doc/DOC_cei_estrategia2015_edicio2011). Fecha de consulta el 7 de abril de 2019.

European Comission. (2018). *Growth Internal Market, Industry, Entrepreneurship and SMEs Corporate Social Responsibility (CSR)*. Recuperado de: [http://ec.europa.eu/growth/industry/corporate-social-responsibility\\_en](http://ec.europa.eu/growth/industry/corporate-social-responsibility_en). Fecha de consulta el 25 de Agosto de 2018

Gaete Quezada, R. (2015). La responsabilidad social universitaria desde la perspectiva de las partes interesadas: un estudio de caso / The university social responsibility from the perspective of the stakeholders: a case study. *Actualidades Investigativas en Educación*, 15(1). Recuperado de: <http://www.scielo.sa.cr/pdf/aie/v15n1/a12v15n1.pdf>. Fecha de consulta el 19 de febrero de 2019.

Galbreath, J. (2009). Building corporate social responsibility into strategy. *European business review*, 21(2), 109-127. Recuperado de [https://scholar.google.com.co/scholar?q=Building+corporate+social+responsibility+into+strategy.+European+business+review,+21\(2\),+109-127&hl=es&as\\_sdt=0&as\\_vis=1&oi=scholar](https://scholar.google.com.co/scholar?q=Building+corporate+social+responsibility+into+strategy.+European+business+review,+21(2),+109-127&hl=es&as_sdt=0&as_vis=1&oi=scholar). Fecha de consulta 23 de agosto de 2018

Global Reporting Initiative. (2010). GRI e ISO 26000: Cómo usar las Directrices del GRI, en conjunto con la norma ISO 26000. Recuperado de <http://plataforma.responsable.net/sites/default/files/gri-iso-26000.pdf>. Fecha de consulta el 7 de abril de 2019

Gobernación de Caldas. (2016). Bases Plan Departamental de Desarrollo. Anexo 1. Recuperado de: <https://caldas.gov.co/index.php/inicio/mecanismos-de-control/transparencia-1/6-planeacion/6-8-bases-del-plan-de-desarrollo/anexo-bases-plan-desarrollo-2016-2019>

Gobernación de Caldas. (2016). Plan Departamental de Desarrollo 2016-2019. Colombia: Caldas. Recuperado de <https://caldas.gov.co/index.php/inicio/mecanismos-de-control/transparencia-1/6-planeacion/6-7-plan-de-desarrollo/2015-2019> Fecha de consulta el 1 de mayo de 2018

Gray, R., D. Owens y C. Adams (1996), *Accounting and accountability: changes and challenges in corporate and social reporting*, Londres, Prentice Hall

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2010). *Metodología de la Investigación* (Quinta ed.). México D.F: Mc GRAW HILL. Recuperado de: [https://www.esup.edu.pe/descargas/dep\\_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf](https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf). Fecha de consulta el 26 de agosto de 2018

ISO 26000. (2010). ISO Online Browsing Platform (OBP) Guía de Responsabilidad Social. Recuperado de <https://www.iso.org/obp/ui#iso:std:iso:26000:ed-1:v1:es:sec:2>. Fecha de consulta 26 de agosto de 2018

Katayama Omura, R. J. (2014). Modelos de Responsabilidad Social Universitaria. Gestión en el tercer milenio, revista de investigación de la facultad de Ciencias Administrativas, Vol. 17-1, N°33. Recuperado de

<http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/administrativas/article/view/11679/10472>.

Fecha de consulta el 26 de septiembre de 2018

La comisión de las comunidades Europeas. (2001). LIBRO VERDE fomentar un marco Europeo para la responsabilidad social de las empresas. Presentado por la comisión. Bruselas. Recuperado de [http://www.europarl.europa.eu/meetdocs/committees/deve/20020122/com\(2001\)366\\_es.pdf](http://www.europarl.europa.eu/meetdocs/committees/deve/20020122/com(2001)366_es.pdf).

Consultado del 24 de septiembre de 2018.

Larrán-Jorge, M., & Andrades-Peña, F.-J. (2015). Análisis de la responsabilidad social universitaria desde diferentes enfoques teóricos. *Revista Iberoamericana de Educación Superior*, 6(15), 91-107. Recuperado de <http://www.scielo.org.mx/pdf/ries/v6n15/v6n15a5.pdf>. Consultado el 24 de febrero de 2019.

Ley 1753 de 2015 del Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018 "Todos por un nuevo país". Diario Oficial No 49358 del 9 de junio de 2015. Recuperado de: <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=61933>. Fecha de consulta el 1 de mayo de 2018.

Ley 30 de 1992. Diario Oficial de la República de Colombia No. 40.700, 29 de diciembre de 1992. Recuperado de [https://www.mineduccion.gov.co/1621/articles-104539\\_archivo\\_pdf.pdf](https://www.mineduccion.gov.co/1621/articles-104539_archivo_pdf.pdf). Fecha de consulta el 26 de agosto de 2018

Ley 1188 de 2008. Diario Oficial de la República de Colombia No. 46.971, abril de 1992. Recuperado de [https://www.mineduccion.gov.co/1621/articles-159149\\_archivo\\_pdf.pdf](https://www.mineduccion.gov.co/1621/articles-159149_archivo_pdf.pdf). Fecha de consulta el 26 de agosto de 2018

Ley 30220 Ley Universitaria 2014. Diario Oficial El Peruano No. 12914, Julio 9 de 2014. Recuperado de <https://www.sunedu.gob.pe/wp-content/uploads/2017/04/Ley-universitaria-30220.pdf>. Fecha de consulta 7 de abril de 2019.

London, S., & Formichella, M. M. (2006). El concepto de desarrollo de Sen y su vinculación con la Educación. *Economía y Sociedad*, XI(17). Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/510/51001702.pdf>. Fecha de consulta el 25 de agosto de 2018

López-Aza Carlota, Vázquez José-Luis., & Lanero Ana (2019). La Responsabilidad Social Universitaria como estrategia de marketing en la universidad. Revista aDRResearchESIC: Revista Internacional de investigación en comunicación (1889-7304), N°. 19, 2019, págs. 68-85. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6785543> Fecha de consulta 22 de septiembre de 2020

López - Noriega, M., & Zalthen - Hernández, L., & Cervantes - Rosas, M. (2016). LA RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA DESDE LA PERSPECTIVA DEL ALUMNO. Ra Ximhai, 12 (6), 305-314. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/461/46148194021.pdf>. Fecha de Consulta el 6 de marzo de 2018

Martí Noguera, J. J (2011). Responsabilidad Social Universitaria: Estudio acerca de los comportamientos, los valores, y la empatía en estudiantes de universidades Iberoamericanas (Tesis Doctoral). Universidad de Valencia, España. Recuperado de <https://www.educacion.gob.es/teseo/imprimirFicheroTesis.do?idFichero=RPzqaEqj2x8%3D> Fecha de consulta: 14 de marzo de 2019

Martí-Noguera, Juan-José, Adolfo-Ignacio Calderón y Adriana Fernández-Godenzí (2018), “La responsabilidad social universitaria en Iberoamérica: análisis de las legislaciones de Brasil, España y Perú”, en Revista Iberoamericana de Educación Superior (ries), México, unam-iisue/Universia, vol. ix, núm. 24, pp. 107-124, 10.22201/iisue.20072872e.2018.24.3363. fecha de consulta 7 de abril de 2019

Martínez A., M. E. (2007). Marco conceptual y taxonomía de la proyección social en La Universidad de La Sabana. Recuperado de [https://www.unisabana.edu.co/fileadmin/Archivos\\_de\\_usuario/Documentos/Documentos\\_la\\_Universidad/Docs\\_Institucionales/19\\_Marco\\_conceptual\\_y\\_taxonomia\\_de\\_la\\_proyeccion\\_social\\_en\\_La\\_Universidad\\_de\\_La\\_Sabana.pdf](https://www.unisabana.edu.co/fileadmin/Archivos_de_usuario/Documentos/Documentos_la_Universidad/Docs_Institucionales/19_Marco_conceptual_y_taxonomia_de_la_proyeccion_social_en_La_Universidad_de_La_Sabana.pdf) Fecha de consulta el 14 de mayo de 2018

Ministerio de Educación Nacional (2015). Colombia, la mejor educada en 2025 Líneas estratégicas de la política educativa del Ministerio de Educación Nacional. Recuperado de [https://www.mineducacion.gov.co/1621/articles-355154\\_foto\\_portada.pdf](https://www.mineducacion.gov.co/1621/articles-355154_foto_portada.pdf). Fecha de consulta 1 de mayo de 2018.

Ministerio de Educación Nacional. (2017). Plan Nacional Decenal de Educación 2016-2026. El camino hacia la calidad y la equidad. Colombia. Recuperado de [http://www.plandecenal.edu.co/cms/media/herramientas/PNDE%20FINAL\\_ISBN%20web.pdf](http://www.plandecenal.edu.co/cms/media/herramientas/PNDE%20FINAL_ISBN%20web.pdf)

Ministerio de Educación Nacional (2016). *Compendio estadístico de la Educación Superior Colombiana*. Bogotá. Imprenta Nacional de Colombia. Recuperado de [http://www.mineduacion.gov.co/1759/articles-360739\\_recurso.pdf](http://www.mineduacion.gov.co/1759/articles-360739_recurso.pdf). Fecha de consulta 1 de mayo de 2018

Ministerio de Educación Nacional (2017). Sistema Nacional de Información de la Educación Superior. Resumen Indicadores de Educación Superior. *Anuario estadístico de la educación superior colombiana (2010-2016)*. Recuperado de [https://snies.mineduacion.gov.co/1778/articles-391288\\_recurso\\_1.pdf](https://snies.mineduacion.gov.co/1778/articles-391288_recurso_1.pdf). Fecha de consulta 28 de octubre de 2020

Ministerio de Educación Nacional (2020). Sistema Nacional de Información de la Educación Superior. Resumen Indicadores de Educación Superior. Recuperado de: <https://snies.mineduacion.gov.co/portal/Informes-e-indicadores/Resumen-indicadores-Educacion-Superior/> Fecha de consulta 31 de octubre de 2020

Mill, J. S. (2008). *Principios de economía política*. Editorial Síntesis, S.A. Recuperado de <https://books.google.com.co/books?id=SslZPgAACAAJ> Fecha de Consulta el 26 de agosto de 2018

Navarro, Gracia, Boero, Paula, Jiménez, Gladys, Tapia, Liliana, Hollander, Reinier, Escobar, Arturo, Baeza, Margarita, & Espina, Álvaro (2012). VALORES Y ACTITUDES SOCIALMENTE RESPONSABLES EN UNIVERSITARIOS CHILENOS. *Calidad en la educación*, (36), 123-147. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-45652012000100004>

Núñez Chicharro, M., Alonso Carrillo, I., & Pontones Rosa, C. (2015). Responsabilidad Social Universitaria: Estudio empírico sobre la fiabilidad de un conjunto de indicadores de Gobierno Corporativo. *Innovar*, 25(58), 91-103. <https://dx.doi.org/10.15446/innovar.v25n58.52428>. Fecha de consulta el 7 de abril de 2019



OEA-BID. (2007). ¿Cómo enseñar Ética, Capital Social y Desarrollo en la Universidad? Estrategias de RSU Módulo 2: Responsabilidad Social Universitaria: Ética Desde la Organización (material impreso).

Oficina de Evaluación del PNUD. (2002). Lineamientos para evaluadores de resultados (outcome evaluators). Serie Monitoring and Evaluation Companion No. 1. Recuperado de:

[http://web.undp.org/evaluation/documents/HandBook/OC-guidelines/SP-guidelines\\_OCE.pdf](http://web.undp.org/evaluation/documents/HandBook/OC-guidelines/SP-guidelines_OCE.pdf)

Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos OCDE. (2016). Revisión de políticas nacionales de educación. La educación en Colombia. (OECD-Education in Colombia). Paris.

Recuperado de [https://www.mineduacion.gov.co/1759/articles-356787\\_recurso\\_1.pdf](https://www.mineduacion.gov.co/1759/articles-356787_recurso_1.pdf)

Olarte-Mejía, D. V., & Ríos-Osorio, L. A. (2015). Enfoques y estrategias de responsabilidad social implementadas en Instituciones de Educación Superior. Una revisión sistemática de la literatura científica de los últimos 10 años. *Revista de La Educación Superior*, 44(175), 19-40.

<http://www.scielo.org.mx/pdf/resu/v44n175/v44n175a2.pdf>

PNUD. (1990). Desarrollo humano: informe 1990. Tercer Mundo Editores Bogotá Colombia.

Recuperado de [http://hdr.undp.org/sites/default/files/hdr\\_1990\\_es\\_completo\\_nostats.pdf](http://hdr.undp.org/sites/default/files/hdr_1990_es_completo_nostats.pdf) Fecha de consulta el 25 de Agosto de 2018

Powers, J. (2004), “Research and development funding sources and university technology transfer: what is stimulating universities to be more entrepreneurial?” en *Research in Higher Education*, vol. 45, (1), pp. 1-23.

Resolución 8430 de 1993. Ministerio de Salud de Colombia. Recuperado de

<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/RESOLUCION-8430-DE-1993.PDF>. Fecha de Consulta 1 de mayo de 2018.

Sanje, G. D. e I. Senol (2012), “Corporate social responsibility in higher education institutions: Istanbul

Shankman, N. A. (1999), “Reframing the debate between agency and stakeholder theories of the firm”, en *Journal of Business Ethics*, vol. 19, (4), pp. 319–334.

SEGIB, S. G. I. (2018, febrero 1). EL PAPEL DE LA UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA EN LA AGENDA 2030. Seminario de la SEGIB. Salamanca, España. 1 y 2 de Febrero de 2018.

Recuperado de [https://www.segib.org/wp-content/uploads/El\\_papel\\_de\\_la\\_Universidad\\_IB\\_en\\_Agenda2030.pdf](https://www.segib.org/wp-content/uploads/El_papel_de_la_Universidad_IB_en_Agenda2030.pdf) Fecha de consulta el 21 de agosto de 2018

Sen, A. (2000). El desarrollo como libertad. Gaceta Ecológica, (55), 14-20. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/539/53905501.pdf>. Fecha de consulta el 25 de Agosto de 2018

Smith, A. (1794). *An Inquiry into the nature and causes of the wealth of nations*. En Valladolid: En la Oficina de la viuda é hijos de Santander año de MDCCXCIV. Recuperado de [https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=V4NxAwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=riquezas+de+las+naciones+de+adam+smith&ots=NIMXvEE7pg&sig=V71QTjehgoBL\\_DRDx9QNvgurORM#v=onepage&q=desarrollo%2020&f=false](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=V4NxAwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=riquezas+de+las+naciones+de+adam+smith&ots=NIMXvEE7pg&sig=V71QTjehgoBL_DRDx9QNvgurORM#v=onepage&q=desarrollo%2020&f=false) Fecha de consulta el 26 de agosto de 2018.

Universidad Autónoma de Manizales. (2017). Direccionamiento estratégico 2016-2025. Manizales, Colombia: Matiz Taller Editorial.

Universidad del Rosario. (2018). Universidad Ciencia y Desarrollo. La Responsabilidad Social como esencia de la UR - Universidad del Rosario. Recuperado de <http://www.urosario.edu.co/Universidad-Ciencia-y-Desarrollo/La-Responsabilidad-Social-como-esencia-de-la-UR/Responsabilidad-Social-Universitaria/>. Fecha de consulta el 11 de marzo de 2018.

Universidad del Rosario. (2018). Instituto Rosarista de acción social “Rafael Arenas Ángel”. La Responsabilidad Social como esencia de la UR - Universidad del Rosario. Recuperado de <https://www.urosario.edu.co/Universidad-Ciencia-y-Desarrollo/La-Responsabilidad-Social-como-esencia-de-la-UR/En-esta-edicion/SERES-unidos-y-comprometidos-con-el-desarrollo-lo/>. Fecha de consulta 14 de mayo de 2018.

Universidad Javeriana, P. (2018). La universidad. Responsabilidad Social | Pontificia Universidad Javeriana. Recuperado de <http://www.javeriana.edu.co/rectoria/responsabilidad-social>. Fecha de consulta 11 de marzo de 2018.

Vaca, R., M. Moreno y F. Riquel (2007), “Análisis de la responsabilidad social corporativa desde tres enfoques: stakeholders, capital intelectual y teoría institucional”, en J. C. Ayala Calvo y grupo de investigación fedra, Conocimiento, innovación y emprendedores: Camino al futuro, La Rioja, Universidad de la Rioja.

Vallaes, F. (2008). ¿Qué es la responsabilidad social universitaria. Nuevo León, México. consultado en: [www.cedus.cl](http://www.cedus.cl). Recuperado de <http://creasfile.uahurtado.cl/RSU.pdf> Fecha de Consulta el 24 de septiembre de 2018.

Vallaes, F. (2008). "Responsabilidad Social Universitaria: una nueva filosofía de gestión ética e inteligentes para las universidades. Revista Educación Superior y Sociedad” (ESS) ISSN: 0798-1228, 13(2), 191-220.

Vallaes, F. (2014) La responsabilidad social universitaria: un nuevo modelo universitario contra la mercantilización Revista Iberoamericana de Educación Superior, vol. V, núm. 12, 2014, pp. 105-117 Instituto de Investigaciones sobre la Universidad y la Educación .jpg, México. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/2991/299129977006.pdf>

Villarreal Larrinaga, O., & Landeta Rodríguez, J. (2010). El estudio de casos como metodología de investigación científica en dirección y economía de la empresa. Una aplicación a la internacionalización, Volumen 16 (N.3), p. 31-52. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/2741/274119490001.pdf>. Fecha de consulta el 26 de agosto de 2018.

Valcárcel, Marcel. 2006. Génesis y evolución del concepto y enfoques sobre el desarrollo. Documento de investigación. Lima: Departamento de Ciencias Sociales, Pontificia Universidad Católica del Perú. Consultado en marzo de 2019 en <https://www.uv.mx/mie/files/2012/10/SESSION-6-Marcel-Valcarcel-Desarrollo-Sesion6.pdf>

World Commission on Environment and Development (WCED) (1987). Our common future. The Brundtland Report. Oxford: Oxford University Press. Recuperado de: <https://sustainabledevelopment.un.org/content/documents/5987our-common-future.pdf>

## 14 ANEXOS

Encuesta a estudiantes de pregrado

### ENCUESTA A ESTUDIANTES DE PREGRADO

**Objetivo:** Conocer la percepción que tienen los integrantes de la comunidad académica sobre el impacto que ha tenido el desarrollo de la UAM en los aspectos organizacionales, cognitivos, educativos y sociales.

#### Datos de Identificación

Señale con una X la facultad a la que pertenece el programa que estudia (si está realizando doble carrera coloque la facultad del programa en el que ha cursado mayor número de créditos):

Ingeniería

Salud

Estudios Sociales y Empresariales

Nombre del Programa que cursa actualmente (si está realizando doble carrera coloque el nombre del programa en el que ha cursado mayor número de créditos): \_\_\_\_\_

Cuántos semestres lleva estudiando en la UAM \_\_\_\_\_

Sexo: a. Hombre \_\_\_\_\_ b. Mujer \_\_\_\_\_

Edad en años cumplidos: \_\_\_\_\_

Estrato socioeconómico al cual usted pertenece (familia de origen):

1 \_\_\_\_\_ 2 \_\_\_\_\_ 3 \_\_\_\_\_ 4 \_\_\_\_\_ 5 \_\_\_\_\_ 6 \_\_\_\_\_

**Evaluación de la responsabilidad social de la UAM: Marque con una X la valoración que usted considere de la Universidad**

No.	Pregunta	Excelente	Bueno	Aceptable	Deficiente	Malo
	ORGANIZACIONAL					
1	(4.A) ¿Cómo evalúa los criterios para la aplicación del Reglamento General Estudiantil?					
2	(4.E) ¿Cómo evalúa la claridad y transparencia en la elección de los representantes estudiantiles en los órganos colegiados?					
3	(5.A.1) ¿Cómo evalúa la aplicación equitativa y transparente para la admisión de estudiantes?					
4	(5.A.2) ¿Cómo evalúa la aplicación equitativa y transparente de las reglas para permanecer como estudiantes en la UAM?					
5	(5.A.2) ¿Cómo evalúa los programas y estrategias de la UAM para evitar el retiro de los estudiantes antes de terminar la carrera?					
6	(6.A) ¿Cómo evalúa los criterios para apoyos estudiantiles? (becas, descuentos, financiación, subsidios, apoyos académicos entre otros)					
7	(6.D) ¿Cómo evalúa la aplicación de los estímulos institucionales a través de programas tales como monitorias, asistencias de investigación,					

No.	Pregunta	Excelente	Bueno	Aceptable	Deficiente	Malo
	matrículas de honor, reconocimientos, entre otros?					
8	(24.D) ¿Cómo evalúa las estrategias de comunicación de los servicios de bienestar universitario?					
9	(24.E) ¿Cómo evalúa los servicios ofrecidos por bienestar universitario?					
10	(26.B) ¿Cómo califica la página web de la UAM en relación al nivel de actualización y calidad de la información suministrada?					
11	(26.F) ¿Cómo califica en general los mecanismos de comunicación de la UAM?					
12	(27.B) ¿Cómo evalúa la gestión de las directivas (coordinadores, decano y demás directivas) de la UAM para el desarrollo de su programa?					
13	(SAT) ¿Evalúe su nivel de satisfacción con la calidad del ambiente universitario?					
	EDUCATIVO					
14	(8.B) ¿Cómo evalúa la calidad de los profesores de la UAM?					
15	(23.B) ¿Cómo califica los procesos de evaluación docente de la universidad?					
16	(17.B) ¿Cómo evalúa su compromiso como estudiante para el					

No.	Pregunta	Excelente	Bueno	Aceptable	Deficiente	Malo
	aprendizaje y actualización permanente?					
17	(RSU) ¿Cómo evalúa el aporte de la UAM a la formación ética de los estudiantes?					
	COGNITIVO					
18	(13.B) ¿Cómo evalúa la vinculación de su programa académico y de sus estudiantes con la actividad investigativa de la universidad? (grupos de investigación, semilleros, jóvenes investigadores, procesos de investigación I y II)					
19	(CEI) ¿Cómo evalúa el nivel de apropiación del emprendimiento y la innovación en los estudiantes UAM?					
	SOCIAL					
20	(28.E) ¿Cómo evalúa los sitios de práctica (cantidad, pertinencia) de acuerdo con las necesidades del programa?					
21	(RSU) ¿Cómo ha sido el aporte de la UAM a su formación de los estudiantes para promover el desarrollo del país?					
22	(IMP) ¿Cómo evalúa el aporte que hace la universidad al desarrollo de la región					

Encuesta a estudiantes de posgrados

## ENCUESTA A ESTUDIANTES DE POSGRADOS

**Objetivo:** Conocer la percepción que tienen los integrantes de la comunidad académica sobre el impacto que ha tenido el desarrollo de la UAM en los aspectos organizacionales, cognitivos, educativos y sociales.

### Datos de identificación

1. Señale con una X la facultad a la que pertenece el programa que estudia

Ingeniería

Salud

Estudios Sociales y Empresariales

Nombre del Programa que cursa actualmente

Cuántos semestres lleva estudiando en la UAM \_\_\_\_\_

Sexo: a. Hombre \_\_\_\_\_ b. Mujer \_\_\_\_\_

Edad en años cumplidos: \_\_\_\_\_

Estrato socioeconómico al cual usted pertenece (familia de origen):

1 \_\_\_\_\_ 2 \_\_\_\_\_ 3 \_\_\_\_\_ 4 \_\_\_\_\_ 5 \_\_\_\_\_ 6 \_\_\_\_\_



**Evaluación de la responsabilidad social de la UAM: Marque con una x la valoración que usted considere de la Universidad**

No.	Pregunta	Excelente	Bueno	Aceptable	Deficiente	Malo
	ORGANIZACIONAL					
1	(4.A) ¿Cómo evalúa los criterios para la aplicación del Reglamento General Estudiantil?					
2	(4.E) ¿Cómo evalúa la claridad y transparencia en la elección de los representantes estudiantiles en los órganos colegiados?					
3	(5.A.1) ¿Cómo evalúa la aplicación equitativa y transparente para la admisión de estudiantes?					
4	(5.A.2) ¿Cómo evalúa la aplicación equitativa y transparente de las reglas para permanecer como estudiantes en la UAM?					
5	(5.A.2) ¿Cómo evalúa los programas y estrategias de la UAM para evitar el retiro de los estudiantes antes de terminar la carrera?					
6	(6.A) ¿Cómo evalúa los criterios para apoyos estudiantiles? (becas, descuentos, financiación, subsidios, apoyos académicos entre otros)					
7	(6.D) ¿Cómo evalúa la aplicación de los estímulos institucionales a través de programas tales como monitorias, asistencias de investigación,					

No.	Pregunta	Excelente	Bueno	Aceptable	Deficiente	Malo
	matrículas de honor, reconocimientos, entre otros?					
8	(24.D) ¿Cómo evalúa las estrategias de comunicación de los servicios de bienestar universitario?					
9	(24.E) ¿Cómo evalúa los servicios ofrecidos por bienestar universitario?					
10	(26.B) ¿Cómo califica la página web de la UAM en relación al nivel de actualización y calidad de la información suministrada?					
11	(26.F) ¿Cómo califica en general los mecanismos de comunicación de la UAM?					
12	(27.B) ¿Cómo evalúa la gestión de las directivas (coordinadores, decano y demás directivas) de la UAM para el desarrollo de su programa?					
13	(SAT) ¿Evalúe su nivel de satisfacción con la calidad del ambiente universitario?					
	EDUCATIVO					
14	(8.B) ¿Cómo evalúa la calidad de los profesores de la UAM?					
15	(23.B) ¿Cómo califica los procesos de evaluación docente de la universidad?					
16	(17.B) ¿Cómo evalúa su compromiso como estudiante para el					

No.	Pregunta	Excelente	Bueno	Aceptable	Deficiente	Malo
	aprendizaje y actualización permanente?					
17	(RSU) ¿Cómo evalúa el aporte de la UAM a la formación ética de los estudiantes?					
	COGNITIVO					
18	(13.B) ¿Cómo evalúa la vinculación de su programa académico y de sus estudiantes con la actividad investigativa de la universidad? (grupos de investigación, semilleros, jóvenes investigadores, procesos de investigación I y II)					
19	(CEI) ¿Cómo evalúa el nivel de apropiación del emprendimiento y la innovación en los estudiantes UAM?					
	SOCIAL					
20	(28.E) ¿Cómo evalúa los sitios de práctica (cantidad, pertinencia) de acuerdo con las necesidades del programa?					
21	(RSU) ¿Cómo ha sido el aporte de la UAM a su formación de los estudiantes para promover el desarrollo del país?					
22	(IMP) ¿Cómo evalúa el aporte que hace la universidad al desarrollo de la región					

## ENCUESTA A PROFESORES UAM

**Objetivo:** Conocer la percepción que tienen los integrantes de la comunidad académica sobre el impacto que ha tenido el desarrollo de la UAM en los aspectos organizacionales, cognitivos, educativos y sociales.

*Esta encuesta es anónima y nos ayudará a mejorar nuestro desempeño institucional. Por eso le pedimos contestar con LA MAYOR SINCERIDAD las siguientes preguntas, indicando su valoración.*

**Evaluación de la responsabilidad social de la UAM: Marque con una x la valoración que usted considere de la Universidad**

No	Pregunta	Excelente	Bueno	Aceptable	Deficiente	Malo
	ORGANIZACIONAL					
1	(1.A) ¿Cómo evalúa la coherencia y pertinencia de la misión con la naturaleza, tradición, objetivos y logros institucionales?					
2	(3.B) ¿Cómo evalúa las estrategias y orientaciones del PEI para el fortalecimiento de la comunidad académica? (opcional)					
3	(7.C) ¿Cuál es su apreciación sobre las disposiciones del estatuto profesoral?					
4	(7.E) ¿Cómo evalúa la claridad y transparencia de los mecanismos para la elección de los representantes profesorales en los órganos de dirección?					

5	(8.D) ¿Cómo evalúa los criterios para definir las responsabilidades docentes?					
6	(9.A1) ¿Cómo evalúa el cumplimiento de los criterios establecidos para la vinculación de profesores?					
7	(9.A2) ¿Cómo evalúa el cumplimiento de los criterios establecidos para la evaluación de los profesores?					
8	(9.C) ¿Cómo evalúa el cumplimiento de los criterios y mecanismos para la determinación de la asignación salarial?					
9	(10.B) ¿Cómo evalúa la aplicación de los criterios de reconocimiento al ejercicio calificado de las funciones misionales de la universidad?					
10	(26.B) ¿Cómo califica la página web de la UAM en relación al nivel de actualización y calidad de la información suministrada?					
11	(26.C) ¿Cómo evalúa en la página web, la información detallada y actualizada de los planes de estudio y de los profesores su formación y trayectoria?					
12	(26.F) ¿Cómo califica en general los mecanismos de comunicación interna (vía correo, vía telefónica, reuniones, comités, citas particulares con					

	equipos, líderes, coordinadores, directivos) de la UAM?					
13	(26.G) ¿Cómo evalúa las tecnologías que permitan la conectividad entre todos los integrantes de la comunidad?					
14	(27.B) ¿Cómo evalúa la gestión de las directivas de la UAM? (Coordinadores de departamento, de programa, decanos, coordinadores de las unidades de gestión y directivas)					
15	(27.D) ¿Cómo evalúa el respeto a los reglamentos en la provisión de cargos de consejo superior y directivas?					
16	(SAT) ¿Cómo evalúa el ambiente laboral en la universidad?					
	EDUCATIVO					
17	(10.A) ¿Cómo evalúa la cobertura, calidad y pertinencia de los programas de desarrollo profesoral?					
18	(12.E) ¿Cómo evalúa el uso eficiente de las tecnologías de información y comunicación en los procesos académicos por parte de los profesores?					
19	(24.D) ¿Cómo califica las estrategias de comunicación de los servicios de bienestar universitario?					
20	(24.E) ¿Cómo evalúa los servicios ofrecidos por bienestar universitario?					

21	(24.J) ¿Cómo evalúa los mecanismos para resolución armónica de conflictos en la comunidad institucional?					
22	(RSU) ¿Cómo evalúa su nivel de participación en las discusiones pedagógicas y curriculares de la universidad?					
23	(RSU) ¿Cómo evalúa la promoción del pensamiento crítico en las actividades que usted desarrolla con estudiantes?					
	COGNITIVO					
24	(12.A) ¿Cómo evalúa la existencia de ambientes propicios para la discusión crítica sobre la ciencia, la tecnología, la innovación, el arte, la cultura, los valores, la sociedad y el estado?					
25	(12.D) ¿Cómo evalúa la eficacia de las políticas y estrategias institucionales para el dominio de lenguas extranjeras?					
26	(13.B) ¿Cómo evalúa la vinculación de los programas académicos y de sus estudiantes con la actividad investigativa de la universidad, teniendo en cuenta la pertinencia y relevancia de las investigaciones con las necesidades del entorno? (opcional)					
27	(17.A) ¿Cómo evalúa la vinculación de los programas académicos y de					

	sus estudiantes con la actividad investigativa de la universidad, teniendo los diferentes niveles de formación? (opcional)					
28	(17.B) ¿Cómo evalúa el compromiso de los profesores en la construcción y sistematización del saber cómo forma de actualización permanente?					
29	(17.D) ¿Cómo evalúa la existencia de elementos de flexibilidad curricular que permitan el ejercicio de procesos de investigación por parte de profesores y estudiantes? (opcional)					
30	(18.A) ¿Cómo evalúa la calidad de la infraestructura investigativa: laboratorio, equipos, recursos bibliográficos e informáticos, entre otros?					
31	(18.D) ¿Cómo evalúa la estabilidad de las instancias responsables de la investigación y los investigadores de la universidad? (opcional)					
32	(24.A) ¿Cómo evalúa las políticas de bienestar institucional?					
33	(CEI) ¿Cómo evalúa el nivel de apropiación de la cultura del emprendimiento e innovación en los profesores UAM?					
	<b>SOCIAL</b>					
34	(28.E) ¿Cómo evalúa los sitios de práctica de acuerdo con las necesidades de los programas?					



35	(RSU) ¿Cómo valora usted los espacios y el tiempo dedicado por los docentes para reflexionar acerca de qué es el Desarrollo Regional Sostenible y la convivencia pacífica y cómo desde la docencia se contribuye en promoverlo?					
36	(IMP) ¿Cómo evalúa el impacto de las acciones promovidas en la UAM desde la formación, la investigación y la proyección sobre el desarrollo regional sostenible y la convivencia pacífica?					

## Encuesta a coordinadores

### ENCUESTA A COORDINADORES UAM

**Objetivo:** Conocer la percepción que tienen los integrantes de la comunidad académica sobre el impacto que ha tenido el desarrollo de la UAM en los aspectos organizacionales, cognitivos, educativos y sociales.

*Esta encuesta es anónima y nos ayudará a mejorar nuestro desempeño institucional. Por eso le pedimos contestar con LA MAYOR SINCERIDAD las siguientes preguntas, indicando su valoración.*

**Evaluación de la responsabilidad social de la UAM: Marque con una x la valoración que usted considere de la Universidad**

No.	Pregunta	Excelente	Bueno	Aceptable	Deficiente	Malo
	ORGANIZACIONAL					
1	¿Cómo evalúa las orientaciones y estrategias del PEI para la planeación, organización, la toma de decisiones, la administración, evaluación y autorregulación de la docencia, investigación, proyección social, bienestar, internacionalización?					
2	¿Cómo evalúa las estrategias del PEI para el fortalecimiento de la comunidad académica en un ambiente institucional adecuado?					
3	¿Cómo evalúa la aplicación de las políticas administrativas al desarrollo de la docencia, la investigación y la proyección social?					
4	¿Cómo evalúa los mecanismos que le permiten conocer y satisfacer las necesidades académicas y					

No.	Pregunta	Excelente	Bueno	Aceptable	Deficiente	Malo
	administrativas de las distintas unidades en la institución?					
5	¿Cómo evalúa la estructura organizacional y los criterios de definición de funciones y de asignación de responsabilidades, acordes con la naturaleza, tamaño y complejidad de la Institución?					
6	¿Cómo evalúa la aplicación de políticas de estímulos y promoción del personal administrativo?					
	EDUCATIVO					
7	¿Cómo evalúa la coherencia de la estructura y función de la administración con la naturaleza y complejidad de sus procesos académicos?					
8	¿Cómo evalúa los programas de capacitación que redunden en la cualificación del desempeño de sus funcionarios?					
9	¿Cómo evalúa la incorporación de sistemas de información y de gestión documental que permitan la regulación de los procesos propios de la historia académica de los estudiantes e historia laboral y académica de los profesores?					
10	¿Cómo evalúa la organización eficiente y funcionarios eficaces para el manejo financiero? [Categoría: Institucional]					
11	¿Cómo evalúa la transparencia en el manejo de los recursos financieros y las buenas prácticas de auditoría certificada?					

## Encuesta a graduados

### ENCUESTA A GRADUADOS

**Objetivo:** Conocer la percepción que tienen los graduados sobre el impacto que ha tenido el desarrollo de la UAM en los aspectos organizacionales, cognitivos, educativos y sociales.

*Esta encuesta es anónima y nos ayudará a mejorar nuestro desempeño institucional. Por eso le pedimos contestar con LA MAYOR SINCERIDAD las siguientes preguntas, indicando su valoración. Evaluación de la responsabilidad social de la UAM: Marque con una x la valoración que usted considere de la Universidad*

No.	Pregunta	Excelente	Bueno	Aceptable	Deficiente	Malo
	ORGANIZACIONAL					
1	¿Cómo evalúa la eficacia de los sistemas de información y seguimiento a los graduados de la universidad?					
2	(20.C) ¿Cómo evalúa los canales de comunicación con los graduados para apoyar el desarrollo institucional y fomentar procesos de cooperación mutua?					
	EDUCATIVO					
3	(20.D) ¿Cómo evalúa la participación de los graduados en la evaluación curricular y en la vida institucional?					
	SOCIAL					
4	(RSU) ¿Cómo evalúa la capacidad de la universidad para prepararlo no solo como profesional sino también					

	un agente responsable del desarrollo del país?					
5	(RSU) ¿Cómo evalúa el aporte de la universidad para ser una persona ética en la vida cotidiana y actividad profesional?					
6	(RSU) ¿Cómo evalúa el aporte de la UAM para que usted sea un graduado que entiende la problemática del Desarrollo Regional Sostenible?					
7	¿Qué mecanismos de seguimiento a los graduados de la UAM conoce usted?					
8	¿En qué espacios de la vida universitaria ha participado en los últimos 5 años? (p. ej. reuniones de autoevaluación para renovación de registro calificado, para acreditación del programa, comités de currículo)					
	COGNITIVO	Excelente	Bueno	Aceptable	Deficiente	Malo
9	(IMP) ¿Cómo evalúa las acciones en la UAM desde la docencia, la investigación y la proyección para impactar en el desarrollo regional sostenible y la convivencia pacífica?					

## Encuesta a empleadores

### ENCUESTA A EMPLEADORES

**Objetivo:** Conocer la percepción que tienen los empleadores sobre el impacto que ha tenido el desarrollo de la UAM en los aspectos organizacionales, cognitivos, educativos y sociales.

*Esta encuesta es anónima y nos ayudará a mejorar nuestro desempeño institucional. Por eso le pedimos contestar con LA MAYOR SINCERIDAD las siguientes preguntas, indicando su valoración.*

**Evaluación de la responsabilidad social de la UAM: Marque con una x la valoración que usted considere de la Universidad**

No.	Pregunta	Excelente	Bueno	Aceptable	Deficiente	Malo
	<b>ORGANIZACIONAL</b>					
1	¿Cómo evalúa los niveles de comunicación entre la universidad y su empresa?					
2	(20.C) ¿Cómo evalúa los canales de comunicación con la universidad para apoyar el desarrollo institucional y fomentar procesos de cooperación mutua?					
	<b>EDUCATIVO</b>					
3	(20.D) ¿Cómo evalúa la participación de la empresa en la evaluación curricular y de la vida institucional en general?					
	<b>SOCIAL</b>					
4	(RSU) ¿Cómo evalúa la capacidad de la universidad para preparar a los					

	profesionales como agentes responsables del desarrollo del país?					
5	(RSU) ¿Cómo evalúa el aporte de la universidad en la formación de los graduados como personas éticas en la vida cotidiana y en la actividad profesional?					
6	(RSU) ¿Cómo evalúa el aporte de la UAM para que los graduados entiendan las problemáticas del Desarrollo Regional Sostenible?					
	COGNITIVO					
7	(IMP) ¿Cómo evalúa las acciones en la UAM desde la docencia, la investigación y la proyección para impactar en el desarrollo regional sostenible y la convivencia pacífica?					

## ENCUESTA A ACTORES SOCIALES

**Objetivo:** Conocer la percepción que tienen los actores sociales sobre el impacto que ha tenido el desarrollo de la UAM en los aspectos organizacionales, cognitivos, educativos y sociales.

*Esta encuesta es anónima y nos ayudará a mejorar nuestro desempeño institucional. Por eso le pedimos contestar con LA MAYOR SINCERIDAD las siguientes preguntas, indicando su valoración.*

**Evaluación de la responsabilidad social de la UAM: Marque con una x la valoración que usted considere de la Universidad**

No.	Pregunta	Excelente	Bueno	Aceptable	Deficiente	Malo
	<b>ORGANIZACIONAL</b>					
1	¿Cómo evalúa los niveles de comunicación entre usted y la universidad?					
2	(20.C) ¿Cómo evalúa los canales de comunicación con la universidad para apoyar el desarrollo institucional y fomentar procesos de cooperación mutua?					
	<b>EDUCATIVO</b>					
3	(20.D) ¿Cómo evalúa la participación de su comunidad en la evaluación curricular y de la vida institucional en general?					
	<b>SOCIAL</b>					
4	(RSU) ¿Cómo evalúa la capacidad de la universidad para preparar a los					



	profesionales como agentes responsables del desarrollo del país?					
5	(RSU) ¿Cómo evalúa el aporte de la universidad en la formación como personas éticas en la vida cotidiana y en la actividad profesional?					
6	(RSU) ¿Cómo evalúa el aporte de la UAM para que los graduados entiendan las problemáticas del Desarrollo Regional Sostenible?					
	COGNITIVO					
7	(IMP) ¿Cómo evalúa las acciones en la UAM desde la docencia, la investigación y la proyección para impactar en el desarrollo regional sostenible y la convivencia pacífica?					

## **GRUPO FOCAL**

### **GUIA DE PREGUNTAS A PROFESORES**

**Objetivo:** Conocer la percepción que tienen los integrantes de la comunidad académica sobre el impacto que ha tenido el desarrollo de la UAM en los aspectos organizacionales, cognitivos, educativos y sociales.

La coherencia y pertinencia de la misión en relación con el entorno social, cultural, ambiental y productivo.

La coherencia y pertinencia de la misión con los procesos académicos y administrativos.

La coherencia entre la naturaleza de la institución, lo que dice ser a través de su misión, la información y la imagen que da a la sociedad.

Las orientaciones y estrategias del PEI para la planeación, organización, la toma de decisiones, la administración, evaluación y autorregulación de la docencia, investigación y proyección social, así como del bienestar, la internacionalización y los recursos físicos y financieros.

Las orientaciones y estrategias del PEI para el fomento de la formación integral de los estudiantes.

La aplicación de las disposiciones del estatuto profesoral.

La participación de los profesores en los organismos de decisión de la institución.

Criterios y mecanismos de evaluación de las tareas asignadas a los profesores con miras a cualificar su labor. Existencia y aplicación de criterios claros y conocidos para la evaluación académica de la producción de profesores e investigadores y de la gestión y el desempeño administrativos. Y la transparencia y equidad de aplicación de estos criterios y mecanismos.

Criterios y el cumplimiento transparente de los mismos para la determinación de la asignación salarial.

La cobertura, calidad y pertinencia de los programas de desarrollo profesoral.

Las políticas y estrategias orientadas a facilitar la constitución de comunidades académicas en la Institución, y para su interacción con homólogas del orden nacional e internacional.

La existencia de ambientes propicios para la discusión crítica sobre la ciencia, la tecnología, la innovación, el arte, la cultura, los valores, la sociedad y el Estado.

La existencia de una oferta de servicios ofrecidos por bienestar y condiciones para que la comunidad institucional pueda hacer uso de ella y evaluación periódica de los servicios ofrecidos por bienestar.

La coherencia de la estructura y función de la administración con la naturaleza y complejidad de sus procesos académicos.

El liderazgo, integridad e idoneidad de los responsables de la dirección de la institución y sus dependencias.

El grado de eficiencia y actualización de los recursos académicos con que cuentan para el desarrollo de sus actividades, como: sistemas de consulta bibliográfica, materiales, recursos informáticos, recursos audiovisuales, etc.

La existencia y uso eficiente de aulas, laboratorios, talleres, sitios de estudio para los alumnos, salas de cómputo, oficinas de profesores, auditorios y salas de conferencias, oficinas administrativas, cafeterías, baños, servicios, campos de juego, espacios libres, zonas verdes y demás espacios destinados al bienestar en general.

### **Calidad del entorno laboral y académico**

¿En qué medida siento que mi Universidad me brinda las facilidades necesarias para mejorar continuamente en mi desempeño docente?

Ver los aspectos de:

- Docencia

- Investigación
- Bienestar social y económico
- Capacitación personal y profesional
- Interdisciplinariedad
- Participación en toma de decisiones y liderazgo compartido de la unidad académica

¿En qué medida siento que la Universidad funciona como una gran comunidad de aprendizaje, donde todos podemos participar, enseñar y aprender continuamente?

¿Qué cambios estructurales pienso que serían necesarios para ayudar a la Universidad a ser una institución mejor organizada para el aprendizaje organizacional continuo?

En cuanto al progreso del desempeño académico, y para definir una evaluación docente eficaz y en forma consensual, ¿Qué información sobre nuestro propio trabajo y actitud queremos aprender de los alumnos para mejorar? ¿Qué criterios deberían tomarse en cuenta para la evaluación del desempeño docente?

### **Impactos cognitivos de la enseñanza y su idoneidad epistemológica para la Responsabilidad Social**

¿En qué medida los principios teóricos que rigen nuestra enseñanza en la especialidad permiten promover una formación estudiantil a la altura de los retos teóricos y la complejidad del Desarrollo Humano Sostenible?

¿Cuáles son los presupuestos teóricos, paradigmas y creencias fundamentales que subyacen a nuestra enseñanza?

¿En qué medida aceptamos conscientemente o de modo oculto e irreflexivo los presupuestos teóricos?

¿Permitimos que los estudiantes tengan una mirada crítica sobre los presupuestos epistemológicos de las asignaturas enseñadas?

¿En qué medida estos presupuestos teóricos son legítimos y útiles para la formación de estudiantes socialmente responsables y comprometidos con el Desarrollo Humano Sostenible?

¿En qué medida estos presupuestos teóricos son útiles a la:

- Enseñanza de actitudes cognitivas adecuadas a la complejidad de la realidad?
- Promoción de actitudes éticas de preocupación por el Desarrollo Humano Sostenible?

En nuestra especialidad, ¿facilitamos procesos de inter, trans y multi-disciplinariedad?

### **Impacto social de su enseñanza y su vínculo con el Desarrollo Humano Sostenible**

¿En qué medida siento que la Universidad me permite formar futuros profesionales útiles al desarrollo del país y la solución de sus problemas sociales, éticos y ambientales?

¿En qué medida los problemas de desarrollo, la erradicación de la pobreza, la lucha contra las injusticias sociales, el cuidado del medio ambiente, son cosas que forman parte íntegra de mi enseñanza?

¿Nos damos un espacio y tiempo entre docentes del departamento para reflexionar acerca de qué es el Desarrollo Humano Sostenible, Desarrollo Regional Sostenible y la Convivencia Pacífica? Si se realiza, ¿cómo desde la docencia se contribuye a promoverlo?

¿Mantenemos contacto con actores sociales externos a la Universidad en el día a día de nuestro trabajo académico? ¿En qué medida este contacto influye en nuestra práctica docente?

¿Se practican métodos de enseñanza relacionados con proyectos sociales (Aprendizaje Basado en Proyectos Sociales, Aprendizaje-Servicio, Aprendizaje Basado en Problemas, etc.) en el Departamento?

¿En qué medida pienso que es imprescindible, en la sociedad actual, promover este tipo de métodos de enseñanza en la Universidad?

### **Percepción del papel de la ética en la enseñanza**

¿En qué medida me percibo como un referente ético y formador en valores para los estudiantes?

¿En qué medida percibo una relación entre los contenidos teóricos de mis cursos y la ética? ¿Suelo relacionar estos contenidos con problemas sociales o éticos de la actualidad?

En la formación técnica o profesional que imparto a los alumnos ¿suelo tocar aspectos ligados a la deontología profesional?

¿En qué medida percibo una relación entre los métodos de enseñanza que utilizo en clase y la ética?

¿Calificaría mi relación interpersonal con los alumnos como “vertical” o más bien “horizontal”?

¿Pienso que esto tiene importancia para la formación integral del estudiante?

¿Siento que promuevo hábitos y procedimientos democráticos en clase? ¿por qué?

Realicen los demás comentarios que consideren pertinentes.

Guía de grupo focal a estudiantes

## **GRUPO FOCAL**

### **GUIA DE PREGUNTAS A ESTUDIANTES**

**Objetivo:** Conocer la percepción que tienen los integrantes de la comunidad académica sobre el impacto que ha tenido el desarrollo de la UAM en los aspectos organizacionales, cognitivos, educativos y sociales.

#### **Preguntas**

Las orientaciones y estrategias del PEI (Misión, Visión, Objetivos estratégicos, políticas institucionales) para el fomento de la formación integral de los estudiantes.

Aplicación de las disposiciones del Reglamento Estudiantil.

Estrategias institucionales de acompañamiento y apoyos para prevenir la deserción estudiantil.

Estímulos a estudiantes como, por ejemplo: monitorias, asistencias de investigación, matrícula de honor, reconocimientos, créditos adicionales.

Calidad de los profesores.

La existencia de ambientes propicios para la discusión crítica sobre la ciencia, la tecnología, la innovación, el arte, la cultura, los valores, la sociedad y el Estado.

El uso de Tecnologías de Información y Comunicación (ejemplo: aulas virtuales, herramientas web, software) en los procesos académicos, por parte de los profesores y estudiantes.

Vinculación de los programas académicos y de sus estudiantes con la actividad investigativa de la Institución.

Prácticas académicas de los programas académicos.

Oferta de servicios ofrecidos por bienestar y condiciones para que la comunidad institucional pueda hacer uso de ella.

Participación en la evaluación de los servicios ofrecidos por bienestar

Mecanismos de comunicación para que la población estudiantil tenga acceso a la información.

Liderazgo, integridad e idoneidad de los responsables de la dirección de la institución y demás áreas de la universidad.

Recursos de apoyo académico (biblioteca, laboratorios, tecnologías de información y comunicación).

Infraestructura física de la Universidad

### **Calidad ética de la formación recibida para la responsabilidad social y el desarrollo humano sostenible**

¿En qué medida siento que mi Universidad me brinda una formación ética suficiente para ser una persona responsable?

¿En qué medida siento que mi Universidad me prepara para ser un ciudadano participativo y un defensor de la democracia en mi país?

¿En qué medida siento que mi Universidad me motiva para ser solidario contra las injusticias sociales y económicas de mi país? ¿Me forma para encarar los problemas de desarrollo de mi país?

¿En qué medida siento que mi Universidad me capacita para ser un ciudadano activo en defensa del medioambiente y bien informado acerca de los riesgos y alternativas ecológicas al rumbo actual de la sociedad moderna?

Complejidad de los planes de estudio y los métodos de enseñanza participativos

¿En qué medida percibo que los diversos cursos que llevo en mi formación están actualizados, y responden a necesidades sociales presentes que puedo percibir en mi entorno y los medios de comunicación?



¿En qué medida siento que mi formación es realmente integral, humana y profesional, y no solo especializada?

¿En qué medida siento que la Universidad y mis docentes hacen un esfuerzo para que mi formación sea más trans, multi e inter disciplinaria que estrictamente especializada? ¿Me parece esto un aspecto importante de mi formación o poco importante? ¿Siento que mis profesores lo valoran?

¿En qué medida me siento activo y partícipe en mi propio proceso de formación, o más bien pasivo y receptor de lo que los docentes conciben y me dan sin consultarme antes? ¿Existen cursos en que el docente se haya puesto de acuerdo con nosotros sus alumnos acerca de qué íbamos a estudiar y cómo?

¿He realizado cursos en los cuales tengo que participar mucho, decidir autónomamente ciertas iniciativas e investigar por mi propia cuenta? ¿Tengo un buen recuerdo de estos cursos?

En general, ¿me siento actor protagónico de mi formación o más bien receptor pasivo de ella? ¿Siento que los docentes me escuchan y toman en cuenta mis opiniones?

En general, ¿siento que mis profesores tienen un trato horizontal conmigo o más bien vertical y distante? ¿Qué tipo de relaciones me gusta más mantener con mis profesores?

¿He llevado cursos bajo la modalidad del Aprendizaje Basado en Proyectos Sociales? ¿He llevado cursos en los cuales tenía un contacto directo con actores sociales fuera del ámbito universitario? ¿He llevado cursos en los cuales tenía que resolver un problema social concreto?

### **Percepción de la vida cotidiana en la Universidad y su ethos**

En general, ¿siento que la vida en la Universidad es agradable o no? ¿siento que las personas se respetan entre sí, se comunican fácilmente entre sí? ¿siento que se practican aquí valores éticos y la democracia? ¿Siento que hay más o menos igualdad entre las personas o mucha desigualdad?

En general, ¿me siento respetado y escuchado como ciudadano activo en mi Universidad o no? ¿Tengo la posibilidad de ejercer aquí mis derechos políticos y participar en la vida de la Universidad? ¿en qué ámbito siento que no tengo ningún poder ni influencia posible? ¿Me parece legítima tal limitación?

¿Conozco cuáles son los valores que promueve la Universidad? ¿En qué medida siento una coherencia entre los valores que proclama la Universidad y las prácticas cotidianas de su comunidad?

En la Universidad, ¿a qué informaciones que me conciernen tengo acceso y a cuáles no? En general, ¿siento que en la Universidad se practica la transparencia acerca de las informaciones institucionales de interés común o que la regla es más bien el secreto? ¿Me gustaría que mi Universidad sea más transparente en su comunicación con los estudiantes? ¿A propósito de qué cosa en particular?

En general, ¿siento que en la Universidad se practica el cuidado al medio ambiente o que a nadie le importa? ¿Qué medidas concretas de cuidado del medio ambiente puedo citar que se practican aquí?

### **Percepción del marketing de la Universidad**

¿Recuerdo qué imagen y opinión tenía yo de la Universidad antes de ingresar en ella? ¿Qué publicidades e informaciones había podido ver y obtener sobre ella antes de ingresar? ¿Ahora esta imagen y opinión ha cambiado? ¿Por qué?

Si mi Universidad fuera un animal, ¿cuál sería? ¿Por qué se me viene este animal en mente y no otro?

¿Puedo recordar varios productos de publicidad de la Universidad (afiches, spots publicitarios, lemas, logos...)? ¿Qué pienso de su estrategia de marketing? ¿Qué valores se promueve en ella? ¿Estoy de acuerdo con ella? ¿Siento que son estrategias socialmente responsables, o no?

¿Siento que lo que se muestra de la Universidad en sus campañas publicitarias corresponde a lo que ella realmente es y promueve, o no me parece?

En general, ¿te sientes orgulloso de formarte en esta Universidad? ¿hubieras preferido otra? ¿Por qué?

En general, ¿crees que la sociedad en general tiene buena opinión de tu Universidad o no? ¿Por qué?

## **GRUPO FOCAL**

### **GUÍA DE PREGUNTAS A GRADUADOS**

**Objetivo:** Conocer la percepción que tienen los integrantes de la comunidad académica sobre el impacto que ha tenido el desarrollo de la UAM en los aspectos organizacionales, cognitivos, educativos y sociales.

#### **Preguntas**

La coherencia entre la naturaleza de la institución, lo que dice ser a través de su misión, y la información y la imagen que da a la sociedad.

Orientaciones y acciones institucionales para el fomento de la formación integral de los estudiantes.

Sistemas de acompañamiento y apoyo institucional con el fin de evitar deserción.

Calidad de los profesores del programa.

Correspondencia de los perfiles del programa con las necesidades de formación en contextos nacionales, regionales e internacionales.

Participación de los estudiantes en actividades, proyectos o pasantías con otras instituciones y organizaciones a nivel nacional e internacional.

Políticas y estrategias institucionales para favorecer la formación investigativa de los estudiantes en el pregrado.

La coherencia de las prácticas enmarcadas en los programas académicos con las necesidades de la institución y del sector externo (en caso que el programa tenga prácticas o pasantías).

Servicios y apoyos institucionales para facilitar la incorporación de los graduados al ámbito laboral.

Sistemas y mecanismos de seguimiento a los graduados.

Canales de comunicación con los graduados que permitan apoyar el desarrollo institucional y el fomentar procesos de comunicación mutua.

Participación de los graduados en la evaluación curricular de su programa y en la vida institucional.

Servicios ofrecidos de bienestar estudiantil y apreciación sobre estos servicios.

¿En qué medida la Universidad me ha preparado para ser no sólo un profesional, sino también un agente responsable del desarrollo del país?

¿En qué medida mi Universidad me ha ayudado para ser una persona ética en mi vida cotidiana y actividad profesional?

¿Siento que entendía la problemática del Desarrollo y sus desafíos al momento de egresar de la Universidad? ¿Y ahora?

¿Qué sugerencia de cambios curriculares, metodológicos y/o organizacionales tendría que recomendar a los responsables de la Universidad, para que los futuros graduados tengan una mejor preparación para enfrentar los desafíos del Desarrollo Humano Sostenible del país?

Realicen los comentarios adicionales que consideren pertinentes.

Guía de grupo focal a empleadores y entrevista

## **GRUPO FOCAL**

### **GUIA DE PREGUNTAS A EMPLEADORES**

**Objetivo:** Conocer la percepción que tienen los integrantes de la comunidad académica sobre el impacto que ha tenido el desarrollo de la UAM en los aspectos organizacionales, cognitivos, educativos y sociales.

#### **Preguntas**

Coherencia y pertinencia de la misión con la naturaleza, tradición, objetivos y logros institucionales.

La coherencia entre la naturaleza de la institución, lo que dice ser a través de su misión, y la información y la imagen que da a la sociedad.

Estrategias institucionales orientadas a facilitar la interacción de las comunidades académicas de la UAM con otras de orden nacional o internacional.

Impacto de las alianzas interinstitucionales e impulso y desarrollo de las misiones institucionales.

Aplicación de buenas prácticas en el desarrollo de los proyectos.

El aporte de la institución al estudio y a la solución de problemas regionales, nacionales e internacionales.

Programas y actividades de investigación y proyección social coherentes con el contexto, necesidades del entorno y naturaleza de la institución.

Aportes de los graduados a sus organizaciones.

Realicen los demás cometarios que consideren pertinentes.